



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001:2015 ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟ
ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (ΚΤΕΟ).
ΟΦΕΛΗ, ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΔΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ
ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ**

ΔΕΣΠΟΙΝΑ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ
ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΚΑΠΕΤΑΝΟΠΟΥΛΟΥ**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΙΟΣ 2019

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Διοίκηση Τεχνολογία και Ποιότητα

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Η εφαρμογή του προτύπου ISO 9001: 2015 σε Δημόσιο Κέντρο Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων (ΚΤΕΟ). Οφέλη, επιπτώσεις και εμπόδια εφαρμογής του προτύπου στο Δημόσιο Τομέα.

Δέσποινα Παπαδοπούλου

**Επιβλέπουσα Καθηγήτρια
Παρασκευή Καπετανοπούλου**

Μάιος 2019

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Τεχνολογία και Ποιότητα

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Η εφαρμογή του προτύπου ISO 9001: 2015 σε Δημόσιο Κέντρο Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων (ΚΤΕΟ). Οφέλη, επιπτώσεις και εμπόδια εφαρμογής του προτύπου στο Δημόσιο Τομέα.

Δέσποινα Παπαδοπούλου

**Επιβλέπουσα Καθηγήτρια
Παρασκευή Καπετανοπούλου**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Τεχνολογία και Ποιότητα από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Μάιος 2019

ΛΕΥΚΗ ΣΕΛΙΔΑ

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι: α) η διερεύνηση της εφαρμογής των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις υπηρεσίες του Δημόσιου Κέντρου Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων (ΚΤΕΟ) έχοντας ως γνώμονα την ικανοποίηση των πελατών του αλλά και β) η διερεύνηση της στάσης των ελεγκτών - εργαζομένων των Δημοσίων ΚΤΕΟ της Ελλάδας απέναντι στις αρχές της ΔΟΠ που καλούνται να εφαρμόσουν. Η έρευνα έχει πανελλαδική διάσταση και σημασία καθώς διεξήχθη σε όσες Περιφέρειες λειτουργούν ή λειτουργούσε Δημόσιο ΚΤΕΟ. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας οδήγησαν σε ενδιαφέροντα συμπεράσματα λόγω του μεγάλου εύρους των δειγμάτων.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν πρωτογενή δεδομένα τα οποία συλλέχτηκαν μέσω δύο διαφορετικών μεθοδολογικών προσεγγίσεων: α) Μέσω της συμπλήρωσης 106 ερωτηματολογίων από πελάτες που χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες του Δημοσίου ΚΤΕΟ και της συμπλήρωσης 103 ερωτηματολογίων από άτομα που δεν επέλεξαν το Δημόσιο ΚΤΕΟ αλλά απευθύνθηκαν σε κάποιο ιδιωτικό κέντρο τεχνικού ελέγχου οχημάτων και β) μέσω συνεντεύξεων που διεξήχθησαν σε στελέχη των Δημοσίων ΚΤΕΟ.

Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών βασίστηκε στις πέντε διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών (Απτότητα, Αξιοπιστία, Ανταπόκριση, Διασφάλιση και Ενσυναίσθηση). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που εξήχθησαν, ο μέσος όρος ικανοποίησης δείχνει ότι παρόλο που οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι από τις βασικές παρεχόμενες υπηρεσίες του Δημοσίου ΚΤΕΟ, η αναγκαιότητα της βελτίωσης ορισμένων υπηρεσιών παρουσιάζεται πλέον ως επιτακτική για την επιβίωση του στον μεγάλο ανταγωνισμό που υπάρχει στην προσφορά του τεχνικού ελέγχου οχημάτων. Από τους μη παραμετρικούς ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν, διαπιστώθηκε η ύπαρξη στατιστικών σημαντικών διαφορών μεταξύ ανεξάρτητων δειγμάτων καθώς επίσης και μεταξύ των Περιφερειών της Ελλάδας σε κρίσιμες μεταβλητές της έρευνας.

Τα αποτελέσματα της ερευνητικής προσέγγισης μέσω των συνεντεύξεων παρουσιάζονται σε δύο επίπεδα: 1. ανάλυση των περιπτώσεων κατά μόνας (within case analysis) και 2. συνδυαστική ανάλυση των περιπτώσεων (cross case analysis). Τα αποτελέσματα της συνδυαστικής ανάλυσης έχουν ως κύριο στόχο να αποτυπώσουν στο μέγιστο βαθμό τις ομοιότητες που εντοπίζονται κατά την εφαρμογή των αρχών της ΔΟΠ αλλά και να καθορίσουν τις διαφοροποιήσεις των πρακτικών της ΔΟΠ όπου αυτές υπάρχουν.

Στο τέλος παρατίθενται τα συμπεράσματα της έρευνας που καταδεικνύουν την αναγκαιότητα της εφαρμογής της ΔΟΠ αλλά και οι προτάσεις αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Λέξεις Κλειδιά: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Δημόσιο ΚΤΕΟ, Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Summary

The purpose of this master thesis is: a) to investigate the application of the principles of Total Quality Management in the services of the Public Vehicle Technical Control Center based on the customers' satisfaction and b) to investigate the attitude of the employees of the Public Vehicle Technical Control Centers of Greece to the principles of Total Quality Management, which they are called upon to implement. Research has nationwide dimension and significance as it was conducted in those municipalities that operate or operated a Public Vehicle Technical Control Center. The results of this survey led to interesting conclusions due to the wide range of samples.

For the research, primary data were collected using two different methodological approaches: a) through 106 questionnaires which were completed by customers who use the services of the public Vehicle Technical Control Center and through 103 questionnaires which were completed by persons who did not choose the services of the public Vehicle Technical Control Center but they addressed to one of the private vehicle control centers, and b) through interviews conducted with members of the public Vehicle Technical Control Centers.

The evaluation of the customers' satisfaction was based on the five dimensions of service quality (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy). According to the results obtained, the average satisfaction indicates that people are satisfied with the quality of services they receive. Nevertheless, the necessity of improving certain services is now imperative in order to the survival of the public Vehicle Technical Control Centers in the big competition in the offer of technical inspection of vehicles. The non-parametric tests carried out showed the existence of statistically significant differences between independent samples as well as between the regions of Greece in critical variables of the research.

The results of the research approach through interviews are presented at two levels: 1. in case analysis and 2. Cross case analysis. The results of the cross case analysis have as main target to capture the best reflect of the similarities identified in cases in which the Total Quality Management Principles are applied and to determine the variations of the of the Total Quality Management Principles of each case.

In the end are presented the results of the research illustrate the necessity to implement the Total Quality Management Principles and the proposals for upgrading the services provided.

Keywords: Total Quality Management, Public Vehicle Technical Control Centers, Local Government Organization.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου κα Παρασκευή Καπετανοπούλου για τις πολύτιμες συμβουλές, για τις κατευθύνσεις και τις επισημάνσεις της για την ολοκλήρωση της παρούσας διατριβής αλλά κυρίως γιατί μου έδωσε την ευκαιρία να ερευνήσω έναν τομέα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στον οποίο δραστηριοποιούμαι επαγγελματικά τα τελευταία 17 χρόνια.

Ευχαριστώ τα δύο παιδιά μου, Μαρία και Τριαντάφυλλο, που μου έδιναν δύναμη καθ' όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών σπουδών μου, το σύντροφο μου Δημήτρη που καμαρώνει κάθε μου προσπάθεια για πρόοδο, και ιδιαίτερα τους συναδέλφους μου που με στήριξαν και κατανόησαν την προσπάθεια μου να κάνω ένα ακόμη βήμα στην εκπαιδευτική μου πορεία.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή.....	1
1.1 Πλαίσιο Αναφοράς.....	1
1.2 Σκοπός της μεταπτυχιακής διατριβής.....	2
1.3 Δομή της μεταπτυχιακής διατριβής.....	4
Κεφάλαιο 2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.....	6
2.1 Ορισμός Έννοιας Ποιότητας.....	6
2.2 Από την Ποιότητα στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.....	8
2.3 Βασικές Αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας - Βασικά Χαρακτηριστικά του Συστήματος Ποιότητας.....	11
2.4 Οφέλη από την Εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	13
2.5 Ποιότητα Υπηρεσιών – Διαστάσεις Ποιότητας Υπηρεσιών.....	14
Κεφάλαιο 3 Το Πρότυπο ISO 9001: 2015 και η Εφαρμογή του στον Οργανισμό του Δημοσίου ΚΤΕΟ.....	16
3.1 Το Σύστημα Τυποποίησης ISO.....	16
3.1.1 Δομή του Προτύπου ISO 9001: 2015.....	18
3.2 Ποιότητα Υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση.....	19
3.2.1 Ελληνική Πραγματικότητα.....	19
3.2.2 Οι Διοικητικές Μεταρρυθμίσεις στην Ελλάδα.....	21
3.3 Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης.....	23
3.4 Οι 8 Βασικές Αρχές της Αριστείας.....	25
3.5 Βασικές Αρχές Συστήματος Ποιότητας του ΔΗΜΟΣΙΟΥ Κ.Τ.Ε.Ο.....	27
3.5.1 Ανάλυση Εξωτερικού Περιβάλλοντος του Δημοσίου ΚΤΕΟ.....	29
3.5.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη Δημοσίου ΚΤΕΟ.....	32
3.5.3 Επιχειρησιακή Ανάλυση του Δημοσίου ΚΤΕΟ.....	34
3.5.4 Το Οργανόγραμμα του Δημοσίου ΚΤΕΟ της Περιφερειακής Ενότητας.....	37
3.5.5 Η Πολιτική Ποιότητας του Δημοσίου ΚΤΕΟ της Περιφερειακής Ενότητας Λάρισας	38
3.5.6 Η Διεργασιοκεντρική Προσέγγιση του Δημοσίου ΚΤΕΟ.....	39
Κεφάλαιο 4 Μοντέλα Μέτρησης της Ποιότητας των Υπηρεσιών.....	46
4.1 Ιστορική Εξέλιξη.....	46
4.2 Η Έννοια της Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών.....	48
4.3 Τα Μοντέλα Μέτρησης SERVPERF, RATER, Ανάλυσης Σημαντικότητας-Απόδοσης....	49
4.4 Το Μοντέλο SERVQUAL.....	50
Κεφάλαιο 5 Μεθοδολογία Έρευνας.....	53
5.1 Έρευνα Ερωτηματολογίου.....	53
5.1.1 Ερευνητική Προσέγγιση.....	53
5.1.2 Διεξαγωγή Έρευνας.....	57
5.2 Μελέτη Περίπτωσης.....	58
5.2.1 Ερευνητική Προσέγγιση.....	58
5.2.2 Τα Χαρακτηριστικά Γνωρίσματα των Δημοσίων ΚΤΕΟ - Επιλογή Επιχειρήσεων.....	59
5.2.3 Πρωτόκολλο Έρευνας.....	60
5.2.4 Συλλογή και Ανάλυση Δεδομένων.....	61
Κεφάλαιο 6 Ανάλυση Αποτελεσμάτων Ερωτηματολογίου Τύπου Α.....	62
6.1 Μεθοδολογία Στατιστικής Ανάλυσης Αποτελεσμάτων.....	62
6.2 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά Ερωτώμενων.....	63
6.2.1 Κατανομή ανά φύλο.....	64
6.2.2 Κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα.....	64
6.2.3 Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο.....	65
6.2.4 Κατανομή ανά ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο.	66
6.3 Χρήση Υπηρεσιών.....	67

6.3.1 Συχνότητα επίσκεψης στα Δημόσια ΚΤΕΟ.....	68
6.3.2 Περιφέρεια λειτουργίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ.....	68
6.3.3 Σκοπός επίσκεψης.....	69
6.3.4 Λειτουργία ιδιωτικών ΚΤΕΟ στην περιοχή του ερωτώμενου.....	70
6.4 Ικανοποίηση Πελατών.....	70
6.5 Συγκρίσεις Επιμέρους Ομάδων.....	73
6.5.1 Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες – Συχνότητα επίσκεψης.....	74
6.5.2 Ικανοποίηση πελατών από την ενημέρωση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες – Συχνότητα επίσκεψης.....	74
6.5.3 Ικανοποίηση πελατών από την ευγένεια των ελεγκτών – Λόγος επίσκεψης.....	75
6.5.4 Ικανοποίηση πελατών από την ενημέρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών – Λόγος επίσκεψης.....	76
6.5.5 Ικανοποίηση πελατών από το ενδιαφέρον του προσωπικού του ΚΤΕΟ – Συχνότητα επίσκεψης.....	77
6.5.6 Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης τεχνικού ελέγχου από τα αποτελέσματα – Ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο.....	78
6.5.7 Ικανοποίηση πελατών από παρεχόμενες υπηρεσίες – Ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο.....	80
6.6 Συγκρίσεις ανά Περιφέρεια.....	81
6.6.1 Ευγένεια προσωπικού Δημοσίου ΚΤΕΟ.....	82
6.6.2 Ενδιαφέρον ελεγκτών του Δημοσίου ΚΤΕΟ κατά τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος.....	83
Κεφάλαιο 7 Ανάλυση Αποτελεσμάτων Ερωτηματολογίου Τύπου Β.....	85
7.1 Μεθοδολογία Στατιστικής Ανάλυσης Αποτελεσμάτων Ερωτηματολογίων.....	85
7.2 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά Ερωτώμενων.....	87
7.2.1 Κατανομή ανά φύλο.....	87
7.2.2 Κατανομή ανά ηλικιακή μονάδα.....	88
7.2.3 Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο.....	88
7.3 Χρήση Υπηρεσιών.....	89
7.3.1 Περιφέρεια λειτουργίας του ΚΤΕΟ που επισκέφτηκαν.....	90
7.3.2 Λειτουργία Δημοσίου ΚΤΕΟ στην περιοχή του ερωτώμενου.....	90
7.3.3 Ανάδειξη αιτιών μη προσέλευσης πελατών στα Δημόσια ΚΤΕΟ των Περιφερειών της Ελλάδος.....	91
7.4 Συγκρίσεις Επιμέρους Ομάδων.....	93
7.4.1 Σύγκριση μεταβλητών σε συνάρτηση με τις ομάδες ηλικίας.....	93
7.4.2 Αναξιόπιστα αποτελέσματα ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ– Μορφωτικό επίπεδο.....	94
7.4.3 Η έλλειψη εμπιστοσύνης στους ελεγκτές ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ– Μορφωτικό επίπεδο.....	95
7.4.4 Έλεγχος μεταβλητών του ερωτηματολογίου - Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή.....	96
7.4.5 Η μη καταλληλότητα των ημερών και ωρών λειτουργίας ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ– Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή.....	97
7.4.6 Η μη καταλληλότητα της τοποθεσίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ– Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή.....	99
7.5 Συγκρίσεις ανά Περιφέρεια.....	101
7.5.1 Ευγένεια προσωπικού Δημοσίου ΚΤΕΟ.....	102
7.5.2 Μεγάλος χρόνος εξυπηρέτησης στο Δημόσιο ΚΤΕΟ.....	103
7.5.3 Μη κατάλληλο κτίριο του Δημοσίου ΚΤΕΟ.....	104
Κεφάλαιο 8 Ανάλυση Αποτελεσμάτων Έρευνας Μελέτης Περίπτωσης.....	105
8.1 Ανάλυση Μεμονωμένων Περιπτώσεων.....	105
8.2 Συνδυαστική Ανάλυση Περιπτώσεων.....	107

8.2.1 Βαθμός ευθύνης της διοίκησης (Περιφέρειας) απέναντι στην ποιότητα (EE1)..	107
8.2.2 Παράμετροι που καθορίζουν την ποιότητα των τεχνικών ελέγχων (EE2)	109
8.2.3 Παράπονα πελατών ως μέσο παρακίνησης προς βελτίωση των διαδικασιών στην παροχή υπηρεσιών των Δημοσίων ΚΤΕΟ (EE3).....	111
8.2.4 Βαθμός ευθύνης των εργαζομένων απέναντι στην ποιότητα (EE4).....	115
8.2.5 Παρακίνηση των εργαζομένων στο σύστημα ποιότητας (EE5)	118
Κεφάλαιο 9 Συμπεράσματα- Προτάσεις Βελτίωσης.....	120
9.1 Μεθοδολογική Προσέγγιση των Ερωτηματολογίων.....	121
9.1.1 Ικανοποίηση των πελατών των Δημοσίων ΚΤΕΟ	121
9.1.2 Στάση των δυνητικών πελατών των Δημοσίων ΚΤΕΟ	123
9.2 Μεθοδολογική Προσέγγιση Έρευνας Περίπτωσης.....	124
9.3 Προτάσεις για Περαιτέρω Έρευνα.....	131
Βιβλιογραφία.....	132
Παράρτημα Α.....	136
A.1 Ερωτηματολόγιο Έρευνας Τύπου Α.....	136
A.2 Ερωτηματολόγιο Έρευνας Τύπου Β.....	140
Παράρτημα Β.....	142
B.1 Αποτελέσματα Στατιστικών Αναλύσεων Ερωτηματολογίου Τύπου Α.....	142
B.1.1 Ικανοποίηση πελατών από την ευγένεια των ελεγκτών * Λόγος επίσκεψης.....	142
B.1.2 Ικανοποίηση πελατών από την ενημέρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών * Λόγος επίσκεψης.....	143
B.1.3 Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης τεχνικού ελέγχου από τα αποτελέσματα – Ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο.....	144
B.1.4 Ικανοποίηση πελατών από παρεχόμενες υπηρεσίες – Ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο.....	146
B.1.5 Ανάλυση ικανοποίησης πελατών/ ερωτηματολόγιο * Λόγος επίσκεψης	147
B.1.6 Ικανοποίηση πελατών * Περιφέρεια	148
B.1.7 Ικανοποίηση πελατών από την ευγένεια του προσωπικού * Περιφέρεια.....	153
B.1.8 Ικανοποίηση πελατών από το ενδιαφέρον των ελεγκτών κατά τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος * Περιφέρεια.....	155
B.1.9 Ικανοποίηση πελατών από την προσοχή των ελεγκτών κατά τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος * Περιφέρεια.....	156
B.2 Αποτελέσματα Στατιστικών Αναλύσεων Ερωτηματολογίου Τύπου Β.....	157
B.2.1 Μεγάλος χρόνος εξυπηρέτησης ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ * Ηλικία	157
B.2.2 Αναξιόπιστα αποτελέσματα ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ * Μορφωτικό επίπεδο.....	158
B.2.3 Έλλειψη εμπιστοσύνης στους ελεγκτές ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ * Μορφωτικό επίπεδο.....	160
B.2.4 Οι ημέρες και ώρες λειτουργίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ * Λειτουργία Δημοσίου ΚΤΕΟ στην περιοχή.....	162
B.2.5 Η τοποθεσία του Δημοσίου ΚΤΕΟ ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ * Λειτουργία Δημοσίου ΚΤΕΟ στην περιοχή.....	162
B.2.6 Ικανοποίηση πελατών * Περιφέρεια	163
B.2.7 Οι ελεγκτές δεν είναι ευγενικοί * Περιφέρεια.....	166
B.2.8 Οι κτιριακές εγκαταστάσεις δεν είναι επαρκείς * Περιφέρεια	167
B.2.9 Ο χρόνος αναμονής είναι μεγάλος * Περιφέρεια.....	168
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	
Σχήμα 1: Ορισμός ποιότητας.....	7
Σχήμα 2: Η στρατηγική σημασία της βελτίωσης της ποιότητας.....	8
Σχήμα 3: Ιστορική εξέλιξη της Ποιότητας.....	9

Σχήμα 4: Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα λόγω Ολικής Ποιότητας.....	13
Σχήμα 5: Ενθουσιασμένοι πελάτες.....	14
Σχήμα 6: Το μοντέλο του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης.....	24
Σχήμα 7: Οι 8 βασικές αρχές της Αριστείας.....	25
Σχήμα 8: Οργανόγραμμα του Δημοσίου ΚΤΕΟ της Π.Ε. Λάρισας.....	37
Σχήμα 9: Διάγραμμα διεργασιών του Δημοσίου ΚΤΕΟ της Π.Ε. Λάρισας.....	41
Σχήμα 10: Διάγραμμα Σύνδεσης Διεργασιών του Δημοσίου ΚΤΕΟ της Π.Ε. Λάρισας.....	42
Σχήμα 11: Διάγραμμα Διοικητικών Διεργασιών του Δημοσίου ΚΤΕΟ της Π.Ε. Λάρισας.....	43
Σχήμα 12: Διάγραμμα Λειτουργικών διεργασιών του Δημοσίου ΚΤΕΟ της Π.Ε. Λάρισας.....	44
Σχήμα 13: Διάγραμμα Υποστηρικτικών Διεργασιών του Δημοσίου ΚΤΕΟ της Π.Ε. Λάρισας.....	45
Σχήμα 14: Το μοντέλο αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών.....	47
Σχήμα 15: Το διάγραμμα της ανάλυσης Σημαντικότητας-Απόδοσης.....	49
Σχήμα 16: Διαγραμματική απεικόνιση των ουσιαστικών χασμάτων κατά το μοντέλο SERVQUAL.....	52
Σχήμα 17: Η αρχή "know / like / trust".....	113
Σχήμα 18: Αποτελέσματα έρευνας του <i>Economist Intelligent Unit</i> σχετικά με τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά εξυπηρέτησης που σκέφτονται οι πελάτες των επιχειρήσεων ως ιδανικά.....	114
Σχήμα 19: Αποτελέσματα έρευνας Gallup «υπάλληλοι των οποίων οι εργοδότες είναι πιο προσιτοί».....	117
Σχήμα 20: Αποτελέσματα έρευνας Gallup «υπάλληλοι των οποίων οι εργοδότες εστίασαν στις ικανότητές τους».....	118

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διαγράμματα Ερωτηματολογίου Τύπου Α

Διάγραμμα 1: Κατανομή ανά φύλο ερωτηματολογίου.....	64
Διάγραμμα 2: Κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα ερωτηματολογίου.....	65
Διάγραμμα 3: Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο ερωτηματολογίου.....	66
Διάγραμμα 4: Κατανομή ανά ιδιότητα προσώπου ερωτηματολογίου.....	67
Διάγραμμα 5: Κατανομή συχνότητας επισκέψεων ερωτηματολογίου.....	68
Διάγραμμα 6: Κατανομή σκοπού επίσκεψης ερωτηματολογίου.....	70
Διάγραμμα 7: Ικανοποίηση πελατών από το ενδιαφέρον του προσωπικού του ΚΤΕΟ – Συχνότητα επίσκεψης.....	78
Διάγραμμα 8: Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.....	80

Διαγράμματα Ερωτηματολογίου Τύπου Β

Διάγραμμα 9: Κατανομή ανά φύλο.....	87
Διάγραμμα 10: Κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα.....	88
Διάγραμμα 11: Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο.....	89
Διάγραμμα 12: Η ακαταλληλότητα των ημερών και ωρών λειτουργίας ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ– Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή (καθόλου – παρά πολύ).....	99
Διάγραμμα 13: Η ακαταλληλότητα της τοποθεσίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ– Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή (καθόλου – πάρα πολύ).....	101

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Ανάλυση PESTLE εξωτερικού περιβάλλοντος Δημοσίου ΚΤΕΟ.....	30
Πίνακας 2: Ενδιαφέροντα μέρη Δημοσίου ΚΤΕΟ.....	32
Πίνακες Ερωτηματολογίου Τύπου Α:	
Πίνακας 3: Αξιοπιστία.....	63

Πίνακας 4: Κατανομή ανά φύλο.....	64
Πίνακας 5: Κατανομή ανά ηλικιακή μονάδα.....	65
Πίνακας 6: Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο.....	66
Πίνακας 7: Κατανομή ανά ιδιότητα προσώπου.....	67
Πίνακας 8: Κατανομή συχνότητας επίσκεψης.....	68
Πίνακας 9: Κατανομή Περιφερειών λειτουργίας Δημοσίων ΚΤΕΟ.....	69
Πίνακας 10: Κατανομή σκοπού επίσκεψης.....	69
Πίνακας 11: Κατανομή λειτουργίας ΙΚΤΕΟ στην περιοχή του ερωτώμενου.....	70
Πίνακας 12: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς (17 ερωτήσεις).....	71
Πίνακας 13: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς (3 ερωτήσεις).....	72
Πίνακας 14: Μέσος όρος του βαθμού ικανοποίησης ανά διάσταση.....	73
Πίνακας 15: Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες – Συχνότητα επίσκεψης.....	74
Πίνακας 16: Ικανοποίηση πελατών από την ενημέρωση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες – Συχνότητα επίσκεψης.....	75
Πίνακας 17: Ικανοποίηση πελατών από την ευγένεια των ελεγκτών – Λόγος επίσκεψης.....	76
Πίνακας 18: Ικανοποίηση πελατών από την ενημέρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών – Λόγος επίσκεψης.....	77
Πίνακας 19: Ικανοποίηση πελατών από το ενδιαφέρον του προσωπικού του ΚΤΕΟ – Συχνότητα επίσκεψης.....	77
Πίνακας 20: Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης τεχνικού ελέγχου από τα αποτελέσματα – Ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο.....	79
Πίνακας 21: Ευγένεια προσωπικού Δημοσίου ΚΤΕΟ– Περιφέρειες.....	82
Πίνακας 22: Ευγένεια προσωπικού Δημοσίου ΚΤΕΟ– Περιφέρειες Αττικής / Θεσσαλίας.....	83
Πίνακας 23: Ενδιαφέρον εργαζομένων ΚΤΕΟ – Περιφέρειες.....	84
 Πίνακες Ερωτηματολογίου Τύπου Β:	
Πίνακας 24: Αξιοπιστία ερωτηματολογίου.....	86
Πίνακας 25: Κατανομή ανά φύλο.....	87
Πίνακας 26: Κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα.....	88
Πίνακας 27: Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο.....	89
Πίνακας 28: Περιφέρεια λειτουργίας του ΚΤΕΟ που επισκέφτηκαν οι ερωτώμενοι.....	90
Πίνακας 29: Λειτουργία Δημοσίου ΚΤΕΟ στην περιοχή του ερωτώμενου.....	90
Πίνακας 30: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς (9 ερωτήσεις).....	91
Πίνακας 31: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς (1 ερώτηση).....	92
Πίνακας 32: Ικανοποίηση σύμφωνα με τις διαστάσεις ποιότητας.....	92
Πίνακας 33: Οι υπάλληλοι – ελεγκτές δεν είναι ευγενικοί/Τα αποτελέσματα δεν είναι αξιόπιστα/Ο έλεγχος των υπαλλήλων-ελεγκτών δεν εμπνέει εμπιστοσύνη/Ο χρόνος εξυπηρέτησης είναι μεγάλος/Οι κτιριακές εγκαταστάσεις του δεν είναι επαρκείς - Ηλικία.....	94
Πίνακας 34: Αναξιόπιστα αποτελέσματα ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ– Μορφωτικό επίπεδο.....	95
Πίνακας 35: Η έλλειψη εμπιστοσύνης στους ελεγκτές ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ– Μορφωτικό επίπεδο.....	96
Πίνακας 36: Τα αποτελέσματα δεν είναι αξιόπιστα/Ο έλεγχος των υπαλλήλων-ελεγκτών δεν εμπνέει εμπιστοσύνη/Οι υπάλληλοι – ελεγκτές δεν είναι ευγενικοί/Το κόστος παραβόλου είναι πιο μεγάλο από τα Ιδιωτικά ΚΤΕΟ/Ο χρόνος εξυπηρέτησης είναι μεγάλος / Οι κτιριακές εγκαταστάσεις του δεν είναι επαρκείς / Ο εξοπλισμός του δεν είναι σύγχρονος και πιστοποιημένος. - Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή.....	97
Πίνακας 37: Η ακαταλληλότητα των ημερών και ωρών λειτουργίας ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ– Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή.....	98

Πίνακας 38: Η ακαταλληλότητα των ημερών και ωρών λειτουργίας ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή (καθόλου – παρά πολύ).....	98
Πίνακας 39: Η ακαταλληλότητα της τοποθεσίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή.....	100
Πίνακας 40: Η ακαταλληλότητα της τοποθεσίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή (καθόλου – παρά πολύ).....	100
Πίνακας 41: Ευγένεια προσωπικού Δημοσίου ΚΤΕΟ- Περιφέρειες.....	103
Πίνακας 42: Μεγάλος χρόνος εξυπηρέτησης στο Δημόσιο ΚΤΕΟ – Περιφέρειες.....	103
Πίνακας 43: Ακαταλληλότητα κτιρίων του Δημοσίου ΚΤΕΟ – Περιφέρειες.....	104

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

1.1 Πλαίσιο Αναφοράς

Ο τεχνικός έλεγχος των οχημάτων είναι μια διαδικασία, που επιβάλλεται από εθνικές κυβερνήσεις σε πολλές χώρες, όπου ελέγχεται ένα όχημα ώστε να διασφαλίζεται ότι συμμορφώνεται με τους κανονισμούς που διέπουν την ασφάλεια, τις εκπομπές καυσαερίων ή και τα δύο. Ο τεχνικός έλεγχος μπορεί να απαιτηθεί σε διάφορες χρονικές στιγμές, π.χ., περιοδικά ή κατά τη μεταβίβαση ενός οχήματος. Εάν απαιτείται περιοδικά, ονομάζεται συχνά περιοδικός τεχνικός έλεγχος οχήματος. Τα τυπικά διαστήματα του περιοδικού ελέγχου είναι κάθε δύο χρόνια (για οχήματα με Μικτό Βάρος < 3,5 tn) ή κάθε χρόνο (για οχήματα με Μικτό Βάρος > 3,5 tn). Όταν σε ένα όχημα διενεργείται τεχνικός έλεγχος, συχνά τοποθετείται αυτοκόλλητο στην πινακίδα κυκλοφορίας του οχήματος, προκειμένου να απλοποιηθούν οι μεταγενέστεροι έλεγχοι, αλλά σε ορισμένες χώρες, όπως οι Κάτω Χώρες από το 1994 αλλά και στην Ελλάδα πλέον, δεν είναι απαραίτητο. Οι περισσότερες αυτοκόλλητες ετικέτες τεχνικών ελέγχων εμφανίζουν τον αριθμό του μήνα και το έτος που πρέπει να γίνει ο επόμενος περιοδικός τεχνικός έλεγχος του οχήματος. Επίσης σε πολλές χώρες, όταν ένα όχημα περνάει από τον τεχνικό έλεγχο, επισυνάπτεται ένα δελτίο τεχνικού ελέγχου.

Στην Ελλάδα, κάθε επιβατικό όχημα πρέπει να υποβληθεί σε τεχνικό έλεγχο μετά από τέσσερα χρόνια από την αγορά (εάν είναι νέα) και στη συνέχεια κάθε δύο χρόνια. Τα ταξί, τα εκπαιδευτικά οχήματα και τα βαρέα οχήματα πρέπει να υποβάλλονται σε τεχνικό έλεγχο κάθε χρόνο. Τα κέντρα τεχνικού ελέγχου (ΚΤΕΟ) είναι είτε Δημόσια είτε ιδιωτικά. Τα κέντρα τεχνικού ελέγχου έπρεπε να είναι διαπιστευμένα σύμφωνα με το πρότυπο ISO 17020 αλλά σύμφωνα με τροπολογία του ν. 2963/2001 (Α' 268) που ψηφίστηκε στη Βουλή στις 6 Απριλίου 2012, η διαδικασία με την οποία ελέγχονται τόσο τα ιδιωτικά ΚΤΕΟ (Ι.ΚΤΕΟ) όσο και τα Δημόσια ΚΤΕΟ (Δ. ΚΤΕΟ) αλλάζει. Οι οργανισμοί του κλάδου του τεχνικού ελέγχου οχημάτων πρέπει στο εξής να πιστοποιούνται κατά

το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015, που είναι το πιο πρόσφατο πρότυπο διασφάλισης ποιότητας.

Ένα Δημόσιο ΚΤΕΟ θα πρέπει, επομένως, να δεσμεύεται για την εφαρμογή και την διατήρηση ενός Συστήματος Διασφάλισης της Ποιότητας, που υποδεικνύεται από τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015, από τις κανονιστικές διατάξεις της Ελληνικής Νομοθεσίας καθώς και από τις συναφείς Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

1.2 Σκοπός της μεταπτυχιακής διατριβής

Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι η διερεύνηση της εφαρμογής των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις υπηρεσίες τεχνικού ελέγχου οχημάτων που παρέχονται από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης έχοντας ως βασικό γνώμονα την ικανοποίηση των πελατών αλλά και η στάση των ελεγκτών - υπαλλήλων των Δημοσίων ΚΤΕΟ απέναντι στις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που οι ίδιοι καλούνται να εφαρμόσουν.

Οι μεθοδολογικές προσεγγίσεις που εφαρμόστηκαν για τη διεξαγωγή της έρευνας, η οποία έχει πανελλαδική διάσταση καθώς διεξήχθη σε όλες σχεδόν τις Περιφέρειες της χώρας, είναι δύο:

1. **Συλλογή πρωτογενών δεδομένων μέσω δύο δομημένων ερωτηματολογίων** – τύπου Α & τύπου Β - τα οποία διανεμήθηκαν διαδικτυακά σε 300 ερωτώμενους, σε όλες τις Περιφέρειες της Ελλάδας. Οι δύο τύποι ερωτηματολογίων που αφορούσαν την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών των Δημοσίων ΚΤΕΟ (τύπος Α) και τους λόγους μη επίσκεψης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ (τύπος Β) στάλθηκαν ταυτόχρονα σε κάθε ερωτώμενο. Δίνονταν η δυνατότητα σε κάθε ερωτώμενο της απάντησης όποιου ερωτηματολογίου του ταίριαζε. Επομένως, όποιος ερωτώμενος είχε επισκέφθηκε Δημόσιο ΚΤΕΟ απάντησε στο ερωτηματολόγιο τύπου Α, ενώ όποιος ερωτώμενος επισκέφθηκε Ιδιωτικό ΚΤΕΟ, και επομένως δεν προτίμησε το Δημόσιο ΚΤΕΟ που λειτουργούσε στην περιοχή του, απάντησε στο ερωτηματολόγιο τύπου Β. Το σύνολο των ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν ανήλθε στα 209 ερωτηματολόγια, ποσοστό απόκρισης 70%.
2. **Συλλογή πρωτογενών δεδομένων μέσω οκτώ συνεντεύξεων σε στελέχη Δημοσίων ΚΤΕΟ** που λειτουργούν σε αντίστοιχες Περιφέρειες της Ελλάδας. Στο

πρώτο στάδιο καθορίστηκε το αντικείμενο μελέτης και ο σκοπός της έρευνας, ενώ παράλληλα τέθηκαν τα ερωτήματα (συνήθως ερωτήματα τύπου «πώς» και «γιατί») που πρέπει να απαντηθούν, με βάση τα οποία θα επιλεγούν οι ανάλογες τεχνικές ανάλυσης και δεδομένων. Στο δεύτερο στάδιο έγινε η επιλογή των περιπτώσεων που αποτέλεσαν αντικείμενο έρευνας και ανάλυσης. Έπειτα έγινε η συλλογή των δεδομένων και στη συνέχεια έγινε η ανάλυση των δεδομένων εξετάζοντας λεπτομερώς και από διαφορετικές γωνίες τα δεδομένα που είχαν συλλεχθεί. Τέλος διατυπώνονται τα συμπεράσματα μετά από τη σύγκριση των περιπτώσεων (cross case analysis) που εξετάστηκαν και διατυπώνονται προτάσεις βελτίωσης. Στην έκθεση της μελέτης περίπτωσης (case study report) προσδιορίζεται το αντικείμενο της μελέτης, γίνεται αναφορά στη βιβλιογραφία, αναλύονται οι μέθοδοι συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα, γίνεται αναφορά στους πιθανούς περιορισμούς και διατυπώνονται προτάσεις για περαιτέρω έρευνα (Yin 2003:41).

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα που καλείται να μελετήσει η έρευνα είναι:

A) Η ικανοποίηση των πελατών των Δημοσίων ΚΤΕΟ και συγκεκριμένα :

- παρέχονται οι υπηρεσίες προς τους πολίτες με αξιοπιστία και ασφάλεια;
- υπάρχει ανταπόκριση των υπηρεσιών στις ανάγκες των πολιτών και διασφάλιση της εμπιστοσύνης τους;
- Από ποιους παράγοντες επηρεάζεται η ικανοποίηση των πολιτών;
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι τελικά οι πελάτες των Δημοσίων ΚΤΕΟ από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;

B) Οι λόγοι που οι δυνητικοί πελάτες δεν απευθύνονται στα Δημόσια ΚΤΕΟ για τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος τους αλλά προτιμούν κάποιο ιδιωτικό ΚΤΕΟ και,

Γ) Η στάση των ελεγκτών - υπαλλήλων των Δημοσίων ΚΤΕΟ απέναντι στις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που οι ίδιοι καλούνται να εφαρμόσουν και συγκεκριμένα:

- πως ανταποκρίνεται το προσωπικό των Δημοσίων ΚΤΕΟ στην εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας;
- Έχουν βελτιωθεί οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πελάτες;
- Μπορούν τα Δημόσια ΚΤΕΟ να ανταγωνιστούν τα Ιδιωτικά ΚΤΕΟ;
- Ποια είναι η ευθύνη της διοίκησης ως προς την εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας;

Η μεθοδολογία της εκπόνησης των προαναφερόμενων ερωτημάτων περιλαμβάνει βιβλιογραφική έρευνα σε ελληνική και ξενόγλωσση βιβλιογραφία.

Είναι σημαντικό το γεγονός ότι δεν υπάρχουν αντίστοιχα αποτελέσματα ερευνών στη ξενόγλωσση βιβλιογραφία διότι **μόνο** στην Ελλάδα υπάρχει ο θεσμός των Δημοσίων ΚΤΕΟ. Παρόλα αυτά, ο επιβαλλόμενος τεχνικός έλεγχος των οχημάτων σε συνάρτηση με την αυξημένη προσφορά που υπάρχει προς τους πολίτες σε συνδυασμό με το γεγονός της συνύπαρξης Δημοσίου και Ιδιωτικού Φορέα, στην Ελλάδα, για τις ίδιες παρεχόμενες υπηρεσίες, καταδεικνύει την αναγκαιότητα και σπουδαιότητα της παρούσας έρευνας καθώς η Τοπική Αυτοδιοίκηση ανταγωνίζεται τους ιδιωτικούς φορείς σε έναν τομέα που έχει μέγιστη σημασία για την οδική ασφάλεια και την προστασία του περιβάλλοντος.

1.3 Δομή της μεταπτυχιακής διατριβής

Στο πρώτο κεφάλαιο της μεταπτυχιακής διατριβής παρουσιάζεται το γενικό πλαίσιο αναφοράς με τον προσδιορισμό του προβλήματος, το σκοπό και την επικαιρότητα της μεταπτυχιακής διατριβής.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στους διάφορους αποδεκτούς ορισμούς της ποιότητας, στην ιστορική εξέλιξη της ποιότητας και τη μετέπειτα εξέλιξη της σε Διοίκηση Ολικής Ποιότητας καθώς και τις αρχές και στους λόγους υιοθέτησης της ΔΟΠ από ιδιωτικούς και δημόσιους οργανισμούς. Παράλληλα γίνεται αναφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών και στις διαστάσεις ποιότητας.

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 και λαμβάνοντας υπόψη τις κανονιστικές διατάξεις της Ελληνικής Νομοθεσίας καθώς και από τις συναφείς Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αναφέρεται το παράδειγμα εφαρμογής του συγκεκριμένου προτύπου στο Δημόσιο ΚΤΕΟ της Περιφερειακής Ενότητας Λάρισας, της Περιφέρειας Θεσσαλίας. Επίσης παρουσιάζονται τα βραβεία ποιότητας που απονέμονται στις επιχειρήσεις που ακολουθούν τις αρχές της ΔΟΠ, ενώ παράλληλα παρουσιάζεται και το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, γίνεται αναφορά στα μοντέλα μέτρησης της ποιότητας και κατ' επέκταση στη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αναφέρεται ο βασικός σκοπός της έρευνας και η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε με τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων μέσω ερωτηματολογίων και με τη συλλογή δεδομένων μέσω της μελέτης περιπτώσεων Δημοσίων ΚΤΕΟ που λειτουργούν στη χώρα. Κατόπιν γίνεται αναλυτική αναφορά στον τρόπο με τον οποίο δομήθηκαν τα ερωτηματολόγια καθώς και ο τρόπος που έγινε η επιλογή των Δημοσίων ΚΤΕΟ που μελετήθηκαν. Στη συνέχεια αναλύεται το ερευνητικό πλαίσιο το οποίο επιλέχθηκε σε κάθε περίπτωση καθώς και η διαδικασία διεξαγωγής της έρευνας.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη μέσω του ερωτηματολογίου τύπου Α που απάντησαν οι χρήστες των υπηρεσιών των Δημοσίων ΚΤΕΟ .

Αντίστοιχα, στο έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη μέσω του ερωτηματολογίου τύπου Β που απάντησαν οι δυνητικοί πελάτες των Δημοσίων ΚΤΕΟ.

Στο όγδοο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας της μελέτης περίπτωσης που διεξήχθη μέσω συνεντεύξεων σε στελέχη οκτώ Δημοσίων ΚΤΕΟ που δραστηριοποιούνται στο τεχνικό έλεγχο των οχημάτων.

Στο ένατο και τελευταίο κεφάλαιο αναφέρονται τα συμπεράσματα της έρευνας, παρατίθενται προτάσεις βελτίωσης της λειτουργίας των Δημοσίων ΚΤΕΟ και γίνονται προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

Κεφάλαιο 2

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

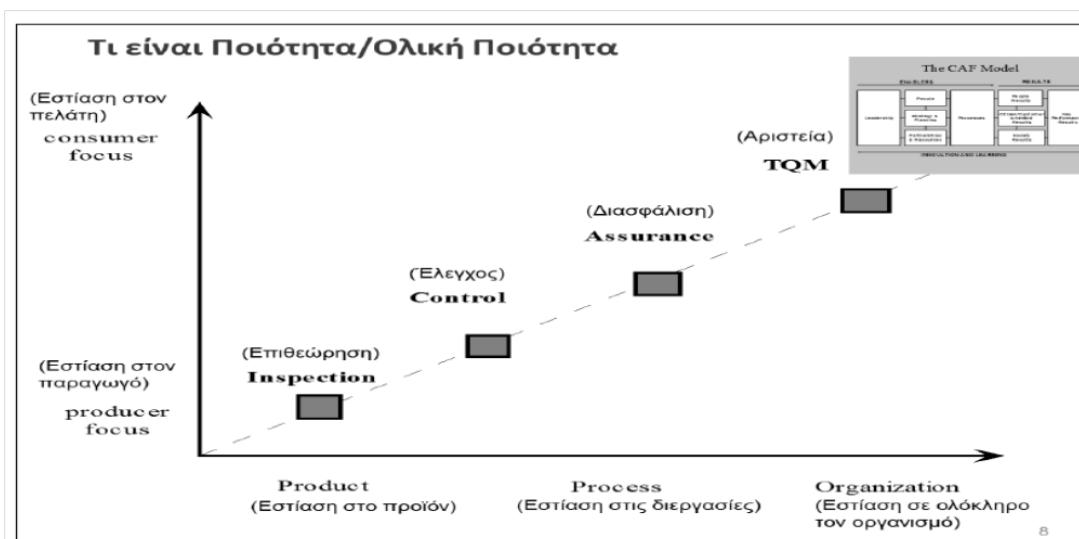
2.1 Ορισμός Έννοιας Ποιότητας

Δεν υπάρχει κάποιος αυστηρός ορισμός ως προς το τι είναι η ποιότητα που αφορά σε προϊόντα και υπηρεσίες. Παρακάτω παρατίθενται συνοπτικά διάφοροι ορισμοί που έχουν δοθεί από εταιρίες, οργανισμούς και επιστήμονες που έχουν ασχοληθεί με το αντικείμενο:

- ✓ ISO 9000: *"Ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών πληροί τις απαιτήσεις."* Το πρότυπο ορίζει την απαίτηση ως ανάγκη ή προσδοκία.
- ✓ ISO 8402: *Η ποιότητα ορίζεται ως "το σύνολο των γνωρισμάτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας τα οποία έχουν σχέση με την ικανότητα του να ικανοποιεί άμεση ή έμμεση ανάγκη".*
- ✓ Six Sigma: *"Ο αριθμός των ελαττωματικών ανά εκατομμύριο προϊόντων".*
- ✓ Subir Chowdhury: *"Η ποιότητα συνδυάζει την δύναμη του λαού και τη δύναμη της παραγωγικής διαδικασίας."*
- ✓ Philip Crosby: *"Συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις". Οι απαιτήσεις μπορεί να μην αντιπροσωπεύουν πλήρως τις προσδοκίες των πελατών. Ο Crosby το αντιμετωπίζει αυτό ως ένα ξεχωριστό πρόβλημα.*
- ✓ Joseph M. Juran: *"Καταλληλότητα προς χρήση."* Η καταλληλότητα ορίζεται από τον πελάτη.
- ✓ Noriaki Kano: *Ο Noriaki Kano και άλλοι, παρουσιάζουν ένα διδιάστατο μοντέλο της ποιότητας: "υποχρεωτικής ποιότητας" και "ελκυστικής ποιότητας". Το πρώτο είναι κοντά στην "καταλληλότητα για χρήση" και το τελευταίο είναι αυτό που ο πελάτης θα προτιμούσε, αλλά δεν το έχει ακόμα υπόψη του. Οι υποστηρικτές χαρακτηρίζουν αυτό το μοντέλο πιο συνοπτικά ως εξής: "Προϊόντα και υπηρεσίες που πληρούν ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών."*
- ✓ Robert Pirsig: *"Το αποτέλεσμα του ενδιαφέροντος για τους πελάτες".*
- ✓ Genichi Taguchi: *α. "Ομοιογένεια γύρω από έναν επιθυμητό στόχο." Η ιδέα είναι να μειωθεί η τυπική απόκλιση στα προϊόντα, και να διατηρηθεί το εύρος των*

προϊόντων σε μία συγκεκριμένη τυπική απόκλιση με λίγες εξαιρέσεις. β. "Η απώλεια ενός προϊόντος γίνεται αντιληπτή από την κοινωνία μετά την κυκλοφορία του." Ο ορισμός της ποιότητας βασίζεται σε μια πιο ολοκληρωμένη άποψη του παραγωγικού συστήματος.

- ✓ American Society for Quality: Ο καθένας μπορεί να αποδώσει το δικό του ορισμό στον όρο ποιότητα. Ως προς την τεχνική χρήση η ποιότητα μπορεί να συνεπάγεται τα εξής: α. Τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που έχει την ικανότητα να ικανοποιεί ανάγκες που εκφράζονται άμεσα ή έμμεσα από τους πελάτες. β. Ένα προϊόν ή μία υπηρεσία που πληροί όλες τις ανάγκες του πελάτη.
- ✓ Peter Drucker: "Η ποιότητα σε ένα προϊόν ή μία υπηρεσία δεν έχει να κάνει με το τι παρέχει ο προμηθευτής, έχει να κάνει με το τι αποκομίζει και πόσα είναι διατεθειμένος να πληρώσει ο πελάτης για αυτό."
- ✓ W. Edwards Deming: Επικεντρώνεται στην "αποτελεσματική παραγωγή της ποιότητας που αναμένει η αγορά" και συσχέτισε την ποιότητα και τη διαχείριση: "Τα κόστη πέφτουν και η παραγωγικότητα αυξάνεται καθώς επιτυγχάνεται βελτίωση της ποιότητας μέσω καλύτερης διαχείρισης της σχεδίασης, της μηχανικής και των δοκιμών.
- ✓ Gerald Weinberg: "Αξία προς ένα άτομο".



Σχήμα 1 : Ορισμός ποιότητας (ΑΠΚΥ 2015, Πηγή: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Μοντέλα Αριστείας).

Η ποιότητα είναι έννοια επίκαιρη, σύνθετη, αλλά και συναρπαστική, καθώς ενσωματώνει με επιστημονικό τρόπο τις πραγματικές κοινωνικές και οικονομικές απαιτήσεις, όπως προσδιορίζονται κάθε φορά ως προς το χώρο και το χρόνο. Οι

συνεχείς τεχνολογικές μεταβολές και η διεθνοποίηση της οικονομίας οδηγούν πολλές επιχειρήσεις σε απώλεια μεριδίου αγοράς και σε αδυναμία να διατηρήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα είτε σε εθνικό είτε σε διεθνές επίπεδο.

Όμως, αυτές που δίνουν έμφαση στην ποιότητα και καταφέρνουν να μεγιστοποιήσουν την αξία του προϊόντος για τους καταναλωτές με το ελάχιστο δυνατό κόστος, διατηρούν μακροχρόνια ενθουσιασμένους πελάτες (βασικός στόχος της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας). Η εστίαση στον πελάτη, η ενίσχυση των εργαζομένων, η συνεχής βελτίωση και η χρήση συστηματικών προσεγγίσεων του management είναι τακτικές που εξασφαλίζουν στην εκάστοτε επιχείρηση αυξανόμενο κέρδος, ανοδική παραγωγή, μειωμένα κόστη αποτυχιών και μεγαλύτερο μερίδιο στην αγορά. (Τσαρούχας & Ντέλιου, 2017:161)



Σχήμα 2: Η στρατηγική σημασία της βελτίωσης της ποιότητας (ΑΠΚΥ 2015, Πηγή: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Μοντέλα Αριστείας, ΔΤΠ 521).

2.2 Από την Ποιότητα στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

Η ιστορική εξέλιξη της ποιότητας ακολουθεί την εξής πορεία:

Έλεγχος Ποιότητας:

Πρόέρχεται από τον στρατό στις αρχές του 18ου αιώνα, όπου οι τεχνικές επιθεώρησης διασφάλιζαν την εναρμόνιση του πυροβολικού και των πυρομαχικών. Αποτελεί μέρος

της διαχείρισης ποιότητας που εστιάζεται στην ικανοποίηση των απαιτήσεων για ποιότητα. Αναγνωρίζει ελαττώματα και αποτυχίες κατά τη διάρκεια της παραγωγής ή της παροχής υπηρεσιών.

Διασφάλιση Ποιότητας:

Δίνει την πεποίθηση ότι οι απαιτήσεις των πελατών σχετικά με την ποιότητα των τελικών προϊόντων μπορούν να εκπληρωθούν. Με τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας οι εταιρείες πρέπει να:

- είναι ικανές να διαχειρίζονται τις λειτουργίες τους,
- έχουν εμπιστοσύνη στις διεργασίες τους,
- να είναι ικανές να επαναλάβουν ή να δημιουργήσουν πάλι προϊόντα ή υπηρεσίες,
- να έχουν την πεποίθηση ότι μπορούν να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις των πελατών.

Αποτελεί το μέρος της διαχείρισης ποιότητας, το οποίο εστιάζει στην παροχή εμπιστοσύνης ότι οι απαιτήσεις για ποιότητα ικανοποιούνται.

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας:

Είναι μία συνεχής προσπάθεια να ικανοποιήσει και να ξεπεράσει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών στο χαμηλότερο δυνατό κόστος με στόχο τη συνεχή βελτίωση, με τη συμμετοχή όλων και δίνοντας έμφαση στις διαδικασίες του κάθε οργανισμού.



Σχήμα 3: Ιστορική εξέλιξη της Ποιότητας (ΑΠΚΥ 2015, Πηγή: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Μοντέλα Αριστείας).

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) (Total Quality Management) αποτελεί το σύστημα διοίκησης με βάση το οποίο επιδιώκεται η μεγιστοποίηση της αξίας του παρεχόμενου προϊόντος, όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από τον πελάτη, με την πλήρη συμμετοχή όλων των εργαζομένων (Τσιότρας, 2002). Ένας εναλλακτικός ορισμός ονομάζει Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) τη φιλοσοφία και τις δραστηριότητες, οι οποίες

αποσκοπούν στη συνεχή ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη, με ελαχιστοποίηση του κόστους (Evans & Lindsay, 2008) , ενεργοποιώντας το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού συμπεριλαμβανομένων των προμηθευτών και των πελατών (Τσιότρας, 2002). Η ΔΟΠ αποτελεί στρατηγική επιλογή της διοίκησης (Δερβιτσιώτης, 2005) και είναι δυνατή μόνο όταν έχει γίνει αποδεκτή από όλα τα μέλη του οργανισμού, ανεξάρτητα της ιεραρχίας, αφού αποσκοπεί στη δημιουργία μιας οργανωτικής κουλτούρας, όπου το κάθε μέλος της επιχείρησης είναι υπεύθυνο για το κοινό τελικό αποτέλεσμα της ποιότητας (Τσιότρας, 2002).

Η ΔΟΠ βασίζεται στο ανθρώπινο δυναμικό με σκοπό να υπηρετήσει τους ανθρώπους. Οι δραστηριότητες, τα μέσα παραγωγής και οι μέθοδοι είναι απλώς εργαλεία για την επίτευξη της ικανοποίησης του πελάτη, των προμηθευτών και των εργαζομένων. Η προσπάθεια που καταβάλλεται είναι ομαδική και οι πελάτες αποτελούν προέκταση της επιχείρησης με την έννοια ότι οι παρατηρήσεις τους, οι απαιτήσεις τους και γενικότερα η γνώμη τους λαμβάνεται υπόψη στην εξέλιξη του συστήματος. Η γνώση διαχέεται σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού, από τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη έως τους εργάτες παραγωγής, με στόχο τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη (Τσιότρας, 2002). Αναφορικά με τους πελάτες, η έννοια του πελάτη διευρύνεται ώστε να καλύψει όχι μόνο τις ανάγκες των εξωτερικών πελατών αλλά και τους εσωτερικούς πελάτες, τους οποίους αποτελούν οι εργαζόμενοι στην παραγωγή και στο σύνολο της επιχείρησης (Δερβιτσιώτης, 2005).

Οι λόγοι για υιοθέτηση της ΔΟΠ είναι η ανάγκη επιβίωσης και ανάπτυξης της επιχείρησης σε μια έντονα ανταγωνιστική και κορεσμένη διεθνή αγορά, η αδυναμία άλλων γνωστών συμβατικών προσεγγίσεων για τη διασφάλιση της ποιότητας και η αναποτελεσματικότητα «μηχανισμών» (Δερβιτσιώτης, 2005).

Αξίζει να επισημανθεί ότι τα στελέχη των οργανισμών πρέπει να πιστέψουν στην εν λόγω φιλοσοφία. Τα εργαλεία της ΔΟΠ δεν αποφέρουν σίγουρα και βιώσιμα αποτελέσματα χωρίς την υιοθέτηση της δέουσας κουλτούρας. Μόνο εάν εφαρμοστεί πλήρως η φιλοσοφία της ΔΟΠ, θα αποφέρει τόσο χρηματοοικονομικά κέρδη όσο και ικανοποίηση των εργαζομένων και των πελατών. Απαιτείται η συμβολή όλων των συμμετεχόντων που είναι υπεύθυνοι για την ενίσχυση της ποιότητας στον οργανισμό.

Μεμονωμένα παραδείγματα εταιρειών τα οποία δείχνουν τα αποτελέσματα της υιοθέτησης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) αποτελούν τα εξής (Τσαρούχας & Ντέλιου 2017:162):

- Motorola, η οποία κατάφερε να βελτιώσει κατά 100% την παραγωγικότητα των εργαζομένων της κατά την περίοδο 1988-1994.
- Xerox, η οποία κατόρθωσε μέσα σε 4 χρόνια από την υιοθέτηση της ΔΟΠ να μειώσει τα λειτουργικά της κόστη κατά 20%, να αυξήσει τα έσοδα της επίσης κατά 20% και να μειώσει τον χρόνο που χρειαζόταν για να προωθήσει νέα προϊόντα στην αγορά περίπου κατά 25%. Πάνω από το 70% του προσωπικού της συμμετείχε στη λήψη αποφάσεων. Το 1991, τα ετήσια έσοδά της αυξήθηκαν περισσότερο από 30% και το μερίδιό της στην αγορά μεγεθύνθηκε κατά 40% (τριπλασιάστηκε σε σχέση με αυτό του πλησιέστερου ανταγωνιστή της).
- Granite Rock Inc., η οποία, έχοντας εφαρμόσει για 4 χρόνια τις αρχές της ΔΟΠ, προσέλκυσε πολλούς νέους πελάτες, με συνέπεια να αυξηθεί ο αριθμός αυτών κατά 38%.

2.3 Βασικές Αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας - Βασικά Χαρακτηριστικά του Συστήματος Ποιότητας

Η φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στηρίζεται σε τρεις δομικές αρχές:

1. Εστίαση στην *ικανοποίηση του πελάτη και όλων των ενδιαφερόμενων μελών stakeholders (στελέχη, εργατικό προσωπικό, προμηθευτές)*. Προκειμένου να προσφερθούν στον πελάτη προϊόντα και υπηρεσίες, που όχι μόνο θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις αλλά θα υπερβαίνουν τις προσδοκίες του, οι οργανισμοί πρέπει να εντοπίζουν τα χαρακτηριστικά εκείνα των προϊόντων που προσδίδουν αξία στον πελάτη και οδηγούν στην ικανοποίησή και αφοσίωσή του.
2. *Συμμετοχή όλων των εργαζόμενων και έμφαση στο ομαδικό πνεύμα εργασίας*. Επιδιώκεται η συμμετοχή των εργαζομένων ανεξαρτήτου βαθμίδας στη λήψη αποφάσεων, στην επίλυση των προβλημάτων, στη μείωση των αστοχιών με κύριο μοχλό την υποκίνηση των εργαζόμενων και τον έλεγχο σε κάθε δραστηριότητα που προσθέτει αξία. Συγκροτούνται ομάδες εργασίας και στόχος αποτελεί η άριστη συνεργασία και συντονισμός των τμημάτων σε όλες τις βαθμίδες. Η συνεργασία αυτή περιλαμβάνει τόσο την κάθετη όσο και την οριζόντια δομή του οργανισμού.

3. *Εστίαση στις διαδικασίες με στόχο τη συνεχή βελτίωση και μάθηση.* Διαδικασία είναι μια αλληλουχία από δραστηριότητες με σκοπό να επιτευχθεί ένας στόχος. Στόχος κάθε διαδικασίας σε ένα οργανισμό πρέπει να είναι το πώς θα δημιουργήσει αξία για τον πελάτη. Έμφαση απαιτείται να δίδεται στο σύνολο των διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα και όχι μόνο στην παραγωγή. Η Ολική Ποιότητα επιδιώκει μια ακατάπαυστη προσπάθεια βελτίωσης, η οποία περιλαμβάνει το ανθρώπινο δυναμικό, τον εξοπλισμό, τους προμηθευτές, τα υλικά και τις διαδικασίες. Η βασική θεώρηση είναι ότι οποιαδήποτε λειτουργία ενός οργανισμού μπορεί να βελτιωθεί. Τελικός στόχος είναι η αριστεία, η οποία δεν επιτυγχάνεται ποτέ αλλά πάντα επιδιώκεται (Heizer & Render, 2008).

Στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ο οργανισμός ενεργά επιδιώκει να ταυτοποιήσει τις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών, να ενσωματώσει την ποιότητα στις παραγωγικές διαδικασίες αξιοποιώντας στο μέγιστο την εμπειρία και τη γνώση του προσωπικού, επιδιώκοντας παράλληλα τη συνεχή βελτίωση στο σύνολο των λειτουργιών ενός οργανισμού (Evans & Lindsay, 2008).

Τα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος ποιότητας που λειτουργούν υποστηρικτικά και παίζουν ρόλο στην επιτυχία του είναι τα εξής (Evans & Lindsay, 2008):

- *Υποδομές:* Οι υποδομές αποτελούν όλα σχεδόν τα συστήματα διοίκησης ενός οργανισμού, τα οποία είναι αναγκαία για τη λειτουργία και την εφαρμογή των αρχών της Ολικής Ποιότητας. Τα κύρια συστήματα είναι η *ηγεσία και στρατηγικός σχεδιασμός*, η *διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού*, η *διοίκηση διαδικασιών*, η *διοίκηση πληροφορίας και γνώσης*, και η *διοίκηση πελατειακών σχέσεων*.
- *Πρακτικές:* Πρακτικές αποτελούν όλες εκείνες οι δραστηριότητες που πραγματοποιούνται από τις επιμέρους διοικήσεις ενός οργανισμού, οι οποίες αποτελούν τις βασικές υποδομές της Ολικής Ποιότητας, με στόχο την υψηλή απόδοση. Για παράδειγμα η παρακολούθηση της συνολικής απόδοσης του οργανισμού είναι μια πρακτική της στρατηγικής ηγεσίας ενώ η εκπαίδευση των εργαζομένων απαραίτητη για την Ολική Ποιότητα είναι πρακτική της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού.
- *Τεχνικές και Εργαλεία:* Οι τεχνικές και τα εργαλεία περιλαμβάνουν μια μεγάλη ποικιλία από γραφικές και στατιστικές μεθόδους που αποσκοπούν στο

σχεδιασμό των εργασιών, στη συλλογή στοιχείων, στην ανάλυση αποτελεσμάτων, στον έλεγχο των διεργασιών και την επίλυση προβλημάτων.

2.4 Οφέλη από την Εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Η Ολική Ποιότητα συμβάλει στην επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για μια επιχείρηση (Heizer & Render, 2008).



Σχήμα 4: Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα λόγω Ολικής Ποιότητας (Heizer & Render, 2008)

Οι επιχειρήσεις πρέπει να προσφέρουν καλύτερη ποιότητα στη δεδομένη τιμή προκειμένου να επιβιώσουν. Απλά και μόνο η διατήρηση της ανταγωνιστικότητας δεν βοηθά στην ανάπτυξη της εταιρίας ούτε την εξασφαλίζει. Η ΔΟΠ συνδυάζει την ποιοτική αναβάθμιση του προϊόντος με τη διατήρηση ή ακόμα και μείωση της τιμής προσδίδοντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, με συνέπεια τη διατήρηση ή και αύξηση των μεριδίων αγοράς. Επίσης, πέρα από την επίτευξη ανταγωνιστικότητας ένα από τα σημαντικότερα οφέλη της εφαρμογής των αρχών της ΔΟΠ είναι η ανάπτυξη **ομαδικού πνεύματος** μεταξύ των εργαζομένων της επιχείρησης. Σε πολλές περιπτώσεις μάλιστα οι παραπάνω αρχές της ΔΟΠ, μέσω των εργαζομένων, περνούν στο κοινωνικό σύνολο βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής (Τσιότρας, 2002).

Η ΔΟΠ ενσωματώνει την ανάπτυξη σχέσεων ολικής ποιότητας μεταξύ της επιχείρησης και των προμηθευτών, οπότε οι σχέσεις αυτές αποκτούν μεγαλύτερη ισχύ λόγω της αλυσιδωτής εξάρτησης των επιχειρήσεων μεταξύ τους. Οι απαιτήσεις μιας επιχείρησης βασισμένες στις αρχές της ΔΟΠ αναγκάζουν τους προμηθευτές της να εναρμονιστούν

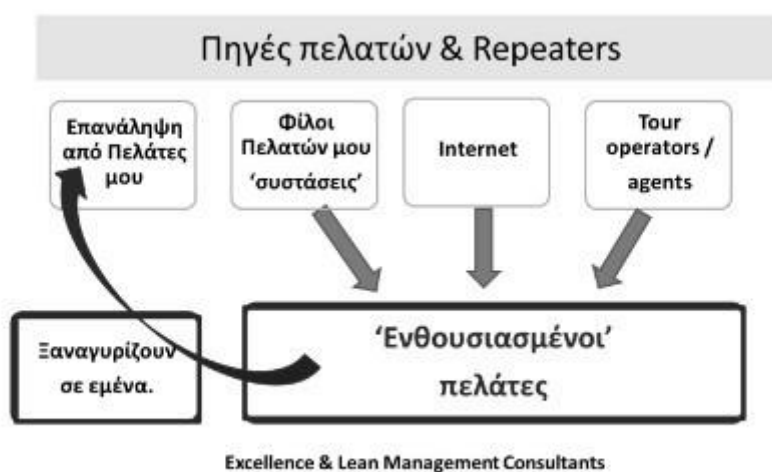
και να εφαρμόσουν και αυτοί τη ΔΟΠ προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις και στον ανταγωνισμό (Τσιότρας, 2002).

Συνοψίζοντας, πλήθος μελετών και ερευνών έχει αποδείξει ότι η έμφαση στην Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ενισχύει τη συμμετοχή των εργαζομένων, βελτιώνει την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, οδηγεί σε υψηλή παραγωγικότητα, αυξάνει την ικανοποίηση των πελατών και τα μερίδια αγοράς και σαφέστατα οδηγεί σε αυξημένη κερδοφορία (Evans & Lindsay, 2008).

2.5 Ποιότητα Υπηρεσιών - Διαστάσεις Ποιότητας

Υπηρεσιών

Προφανώς πολλοί παράγοντες που επηρεάζουν την απόφαση του νέου υποψήφιου πελάτη μπορεί να είναι διαφορετικοί, όπως οι οικονομικές δυνατότητες, τα μέλη της οικογένειας κλπ. Συνήθως όμως οι πελάτες γίνονται **διαφημιστές ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας**, όταν νοιώθουν **“ενθουσιασμένοι”** (ορολογία στην ποιότητα των υπηρεσιών) με αυτό. Με βάση την ψυχολογία του καταναλωτή, ο ενθουσιασμός δημιουργείται όταν **“παίρνουμε περισσότερα από όσα προσδοκούσαμε”**. Αν λοιπόν υπάρχουν **ενθουσιασμένοι** πελάτες, αφενός υπάρχει η πιθανότητα να επαναληφθεί η επίσκεψη των ιδίων και αφετέρου δημιουργείται και μια δυναμική τριπλάσιων δυνητικών επισκεπτών λόγω συστάσεων.



Σχήμα 5: Ενθουσιασμένοι πελάτες (excellence-lean.gr, 2016)

Δεν έχει σημασία τι νομίζουν οι οργανισμοί για την ποιότητα τους. Σημασία έχει πώς

την αντιλαμβάνεται ο πελάτης. Ενθουσιασμένος γίνεται ο πελάτης όταν η αντιλαμβανόμενη ποιότητα είναι μεγαλύτερη από την προσδοκώμενη ποιότητα.

Οι 5 διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών για τη δημιουργία “ενθουσιασμένων πελατών” είναι :

- Reliability (αξιοπιστία): Το να λαμβάνει ο πελάτης την υπηρεσία την οποία προσδοκά. Το να δίνουμε αυτό που «υποσχεθήκαμε» με “πιστότητα” και ακρίβεια.
- Assurance (ασφάλεια – σιγουριά): Αφορά στην ικανότητα της επιχείρησης να εμπνέει ασφάλεια και σιγουριά στους πελάτες στο ότι θα ικανοποιηθούν οι ανάγκες τους.
- Tangibles (εμπράγματα στοιχεία): Τι βλέπει και τι αισθάνεται ο πελάτης. Αφορά σε απτά χαρακτηριστικά όπως: εμφάνιση του προσωπικού, λειτουργία εξοπλισμού και συστημάτων, καθαριότητα, αισθητική εγκαταστάσεων, κ.α.
- Empathy (ενσυναίσθηση): Αφορά στην ενσυναίσθηση, συναισθηματική κατανόηση και προσωποποιημένη φροντίδα για την κάλυψη ειδικών αναγκών που μεμονωμένα εκφράζει κάθε πελάτης.
- Responsiveness (ανταποκρισιμότητα): Αφορά στην προθυμία του προσωπικού να προφέρει άμεση εξυπηρέτηση με ευγένεια και ταχύτητα και να ανταποκριθεί θετικά σε αιτήματα πελατών.

Κεφάλαιο 3

Το Πρότυπο ISO 9001: 2015 και η Εφαρμογή του στον Οργανισμό του Δημοσίου ΚΤΕΟ

3.1 Το Σύστημα Τυποποίησης ISO

Η ιστορία του ISO ξεκίνησε το 1946, όταν οι εκπρόσωποι από 25 χώρες που συναντήθηκαν στο Ινστιτούτο Πολιτικών Μηχανικών στο Λονδίνο, αποφάσισαν να δημιουργήσουν έναν νέο διεθνή οργανισμό «για να διευκολύνουν τον διεθνή συντονισμό και την ενοποίηση των βιομηχανικών προτύπων». Στις 23 Φεβρουαρίου 1947 ο νέος οργανισμός, ISO, άρχισε επίσημα να λειτουργεί. Έκτοτε, έχουν γίνει γνωστά πάνω από 22450 διεθνή πρότυπα που καλύπτουν σχεδόν όλες τις πτυχές της τεχνολογίας και της μεταποίησης. Σήμερα υπάρχουν μέλη από 162 χώρες και 785 τεχνικές επιτροπές και υποεπιτροπές για να φροντίσουν για την ανάπτυξη των προτύπων. Περισσότεροι από 135 άνθρωποι εργάζονται με πλήρη απασχόληση για την Κεντρική Γραμματεία ISO στη Γενεύη της Ελβετίας (<https://www.iso.org>).

Επειδή ο «Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης» είχε διαφορετικά ακρωνύμια σε διάφορες γλώσσες (IOS στα Αγγλικά, OIN στα γαλλικά για την Διεθνή Οργάνωση Ομαλοποίησης), οι ιδρυτές αποφάσισαν να δώσουν το σύντομο ISO. Το ISO προέρχεται από την ελληνική *isos*, δηλαδή *ίσο*. Όποια και αν είναι η χώρα, ανεξάρτητα από τη γλώσσα, η επωνυμία είναι πάντα ISO (<https://www.iso.org>).

Τα Διεθνή Πρότυπα ISO διασφαλίζουν ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες είναι ασφαλή, αξιόπιστα και καλής ποιότητας. Για τις επιχειρήσεις, είναι τα στρατηγικά εργαλεία που μειώνουν το κόστος ελαχιστοποιώντας τα απόβλητα και τα σφάλματα και αυξάνοντας την παραγωγικότητα. Βοηθούν τις εταιρείες να έχουν πρόσβαση σε νέες αγορές, να εξισορροπούν τις συνθήκες ανταγωνισμού για τις αναπτυσσόμενες χώρες και να διευκολύνουν το ελεύθερο και δίκαιο παγκόσμιο εμπόριο. Τα πρότυπά αναπτύσσονται

από τους ανθρώπους που τα χρειάζονται. Οι ειδικοί από όλο τον κόσμο αναπτύσσουν τα πρότυπα που απαιτούνται στον τομέα τους. Αυτό σημαίνει ότι αντικατοπτρίζουν μια πληθώρα διεθνών εμπειριών και γνώσεων. Τα Διεθνή Πρότυπα κάνουν τα πράγματα να λειτουργούν . Παρέχουν προδιαγραφές παγκόσμιας κλάσης για προϊόντα, υπηρεσίες και συστήματα, για να εξασφαλίσουν την ποιότητα, την ασφάλεια και την αποδοτικότητα. Είναι καθοριστικής σημασίας για τη διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου (<https://www.iso.org>).

Η οικογένεια ISO 9000 ασχολείται με διάφορες πτυχές της διαχείρισης της ποιότητας και περιέχει μερικά από τα καλύτερα γνωστά πρότυπα ISO. Τα πρότυπα παρέχουν καθοδήγηση και εργαλεία για εταιρείες και οργανισμούς που θέλουν να διασφαλίσουν ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες τους ανταποκρίνονται με συνέπεια στις απαιτήσεις του πελάτη και ότι η ποιότητα βελτιώνεται συνεχώς. Τα πιο δημοφιλή συστήματα τυποποίησης της σειράς ISO 9000 είναι το σύστημα Διοίκησης Ποιότητας ISO 9001 - Quality Management System και το σύστημα Περιβαλλοντικής Διοίκησης ISO 14001- Environmental Management System. Τα παραπάνω συστήματα εφαρμόζονται με επιτυχία τόσο σε μεγάλους οργανισμούς, όσο και σε επιχειρήσεις μικρής κλίμακας . Το ISO έχει εκδώσει 22450 διεθνή πρότυπα και συναφή έγγραφα, που καλύπτουν σχεδόν κάθε βιομηχανία, από την τεχνολογία, την ασφάλεια των τροφίμων έως τη γεωργία και την υγειονομική περίθαλψη. Τα διεθνή πρότυπα ISO επηρεάζουν όλους, παντού. Ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας είναι ένας τρόπος καθορισμού του τρόπου με τον οποίο ένας οργανισμός μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των πελατών του και άλλων ενδιαφερομένων που επηρεάζονται από το έργο του (<https://www.iso.org>).

Το πρότυπο ISO 9001 βασίζεται στην ιδέα της συνεχούς βελτίωσης, δεν διευκρινίζει ποιοι πρέπει να είναι οι στόχοι που σχετίζονται με την "ποιότητα" ή την " κάλυψη των αναγκών των πελατών", αλλά απαιτεί από τους οργανισμούς να καθορίζουν τους ίδιους τους στόχους και να βελτιώνουν συνεχώς τις διαδικασίες τους για να τους προσεγγίσουν. Το πρότυπο ISO 9001 είναι κατάλληλο για οργανισμούς όλων των τύπων, μεγεθών και τομέων. Στην πραγματικότητα, μια από τις βασικές βελτιώσεις του πρόσφατα αναθεωρημένου προτύπου, του ISO 9001: 2015, είναι να καταστεί η διασφάλιση ποιότητας πιο εφαρμόσιμη και προσιτή σε όλους τους τύπους επιχειρήσεων. Μικρότερες εταιρείες που δεν διαθέτουν προσωπικό αφιερωμένο στην

ποιότητα μπορούν πλέον να απολαύσουν τα οφέλη από την εφαρμογή του προτύπου - το ISO διαθέτει πολλούς πόρους για να τους βοηθήσει.

Το πρότυπο ISO 9001: 2015 καθορίζει τα κριτήρια για ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας και αποτελεί το μοναδικό πρότυπο στην οικογένεια του ISO 9000 που μπορεί να πιστοποιηθεί (αν και αυτό δεν είναι απαίτηση). Μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οποιονδήποτε οργανισμό, είτε μεγάλο είτε μικρό, ανεξάρτητα από τον τομέα δραστηριότητάς του. Στην πραγματικότητα, υπάρχουν πάνω από ένα εκατομμύριο εταιρείες και οργανισμοί σε περισσότερες από 170 χώρες πιστοποιημένες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001. Το πρότυπο αυτό βασίζεται σε μια σειρά αρχών διαχείρισης της ποιότητας, όπως η ισχυρή εστίαση στους πελάτες, το κίνητρο και οι επιπτώσεις της ανώτατης διοίκησης, η προσέγγιση της διαδικασίας και η συνεχής βελτίωση. Επομένως, βοηθά τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να είναι πιο αποτελεσματικοί και να βελτιώνουν την ικανοποίηση των πελατών.

3.1.1 Δομή του Προτύπου ISO 9001: 2015

Το πρότυπο ISO 9001: 2015 ακολουθεί την ίδια δομή με τα άλλα πρότυπα συστήματος διαχείρισης ISO (Δομή Υψηλού Επιπέδου), καθιστώντας ευκολότερο για όποιον χρησιμοποιεί πολλαπλά συστήματα διαχείρισης.

Τα οφέλη της νέας έκδοσης φέρνει στον χρήστη μια σειρά πλεονεκτημάτων που αναλύονται ως εξής:

- Μεγαλύτερη έμφαση στην εμπλοκή της ηγεσίας.
- Βοήθεια στην αντιμετώπιση οργανωτικών κινδύνων και ευκαιριών με έναν δομημένο τρόπο.
- Απλοποιημένη γλώσσα και κοινή δομή και όρους, ιδιαίτερα χρήσιμο σε οργανισμούς που χρησιμοποιούν πολλαπλά συστήματα διαχείρισης.
- Αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση της αλυσίδας εφοδιασμού.
- Πιο φιλικό προς το χρήστη, για οργανισμούς που βασίζονται σε υπηρεσίες και γνώσεις.

Το ISO 9001 χρησιμοποιείται με επιτυχία σε όλο τον κόσμο. Μόνο το 2013, πάνω από ένα εκατομμύριο πιστοποιητικά για το πρότυπο εκδόθηκαν σε 187 χώρες και πολλές άλλες εταιρείες και οργανισμοί χρησιμοποίησαν το πρότυπο χωρίς να ζητήσουν

πιστοποίηση. Η επιτυχία με το πρότυπο ISO 9001 μπορεί να λάβει πολλές μορφές. Για μερικές επιχειρήσεις, όλα αφορούν στην προσέλκυση νέων πελατών, ενώ άλλοι θεωρούν το σχέδιο για εσωτερική αποδοτικότητα (<https://www.iso.org>).

3.2 Ποιότητα Υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση

Η παγκόσμια τάση για μεταρρύθμιση εντοπίζεται και στην περίπτωση της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης η οποία χαρακτηρίζεται από συγκεντρωτισμό με έμφαση στον ιεραρχικό έλεγχο και τη γραφειοκρατία, βραδύτητα στη λήψη των αποφάσεων και στην ανταπόκριση στα αναδυόμενα πολύπλοκα προβλήματα, πλούσιο νομοθετικό έργο, - με βάση την έκθεση του ΟΟΣΑ (2010) - με τον εξαιρετικό αριθμό των 17.000 νόμων να έχουν ψηφιστεί μετά τη μεταπολίτευση και την αναγνώριση 27.318 αρμοδιοτήτων, καθώς και 9.816 υποστηρικτικών αρμοδιοτήτων που μοιράζονται τα Υπουργεία μεταξύ τους, στην τήρηση των διαδικασιών που πηγάζουν από το πλούσιο ρυθμιστικό πλαίσιο εις βάρος της αποτελεσματικότητας, εσωστρέφεια και ιδιαίτερα αυστηρά όρια δράσης (Boundaries) διακριτά από τον εξωτερικό κόσμο κατά την τήρηση της αρχής της ουδετερότητας και των ίσων αποστάσεων με τους χρήστες, καθώς και με αδυναμία διαμόρφωσης δικτύων συνεργασιών, αδιαφορία ως προς τις αναπτυσσόμενες ανάγκες και τα προβλήματα της κοινωνίας τα οποία προσεγγίζει κατά το πρότυπο της ομοιομορφίας -όταν θα έπρεπε να αποδεικνύει μία πιο διαφοροποιημένη τακτική, συντηρητισμό κατά την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών και την τυποποίηση των διαδικασιών ώστε να συμβαδίζουν με νέα και πρωτοποριακά πρότυπα διοικητικής δράσης και αδυναμία διχοτόμησης μεταξύ της πολιτικής και της διοίκησης (<http://www.seedd.gr>).

3.2.1 Ελληνική Πραγματικότητα

Στη δεκαετία '70-'90 η σύσταση θεσμών αποτέλεσε μονόδρομο για την εμπέδωση της δημοκρατίας και των αρχών του Κράτους δικαίου. Οι θεσμοί που συστήθηκαν ενίσχυαν το Κράτος Δικαίου, την ανεξαρτησία της δημόσιας διοίκησης, τους ελεγκτικούς μηχανισμούς, τη λογοδοσία, (Συνήγορος του πολίτη, Ανεξάρτητες αρχές, ΝΠΔΔ, ΑΣΕΠ, κ.ά.). Παράλληλα με την ίδρυση νέων θεσμών η κεντρική διοίκηση πολλαπλασιαζόταν συστηματικά.

Το κόστος της συντήρησης του υπέρογκου δημόσιου τομέα αντανακλάται στο γεγονός ότι το 2009 το 53,2% του ΑΕΠ προοριζόταν για τη συντήρηση του υπέρογκου δημοσίου τομέα ο οποίος, με τη σειρά του, συντηρούσε και διόγκωνε τη γραφειοκρατία για την οποία το Ελληνικό κράτος αφιέρωνε 15 δις ευρώ ετησίως. Ακόμη και το πρόσφατο 2016, στη γραφειοκρατία αφιερώνονταν το 6,8% του ΑΕΠ, όταν ο μέσος όρος στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) ήταν το 3,5% (Σωτηρόπουλος & Χριστόπουλος, 2016).

Οι συνέπειες ενός υπέρογκου δημοσίου τομέα πέραν των δυσάρεστων επιρροών στην οικονομία, προέκυψαν και ζητήματα συντονισμού του κυβερνητικού έργου και αποτελεσματικότητας των δημόσιων οργανισμών που μέχρι τότε δρούσαν ανεξάρτητα. Η εκ του σύνεγγυς παρακολούθηση των δημοσιονομικών δεικτών της ελληνικής οικονομίας μετά τη συνθήκη του Μάαστριχτ έθεσε νέες διαστάσεις ως προς το ζητούμενο από τη διακυβέρνηση. Ξεκίνησε η διαδικασία συγχώνευσης οργανισμών και η κατάργηση άλλων, ενώ η συστήθηκε και η Γ.Γ. Συντονισμού του Κυβερνητικού έργου η οποία ανέλαβε το ρόλο του ελεγκτή και εγγυητή ότι η συμβατική Δημόσια Διοίκηση λειτουργούσε υπό όρους νομιμότητας και στο πλαίσιο της χρηστής δημοσιονομικής διαχείρισης. Έτσι, μία σειρά ελεγκτικών μηχανισμών, Ανεξάρτητων και Ρυθμιστικών Αρχών δημιουργήθηκαν για τους παραπάνω σκοπούς. Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω : το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού Ν 2190/1994, η Αρχή διασφάλισης του απορρήτου των επικοινωνιών Ν. 3117/2003, ο Συνήγορος του Πολίτη Ν. 2477/1997, ο Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης Ν. 3074/2002, το Σώμα Ελεγκτών Επιθεωρητών της δημόσιας διοίκησης, η Ειδική Υπηρεσία Επιθεωρητών Περιβάλλοντος (ΕΥΕΠ), η Ειδική Υπηρεσία Επιθεωρητών Ενέργειας (ΕΥΕΠΕΝ) Ν. 3818/2010 (Α'275), η Ειδική Υπηρεσία Επιθεωρητών Δόμησης (ΕΥΕΔ) Ν. 4030/2011 οι οποίες ενσωματώθηκαν αργότερα σε μία υπηρεσία υπό τον τίτλο «Σώμα Επιθεώρησης Περιβάλλοντος, Δόμησης, Ενέργειας και Μεταλλείων (ΣΕΠΔΕΜ)» (Π.Δ. 100/2014), κ.ά. Σε επίπεδο θεσμικού πλαισίου, οι κυβερνήσεις μετά το 1980 εισηγήθηκαν, σε ένα πλαίσιο «μιμιτισμού» και θεσμικού ισομορφισμού με τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες, την αποκέντρωση και την ενίσχυση της τοπικής αυτοδιοίκησης (<http://www.seedd.gr>).

Το έτος 1986, με το Ν. 1622/1986, δημιουργήθηκε ο βαθμός των κρατικών Νομαρχιών, οι οποίες οκτώ χρόνια μετά αναγνωρίστηκαν νομοθετικά ως Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις (Β' Βαθμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης). Η διοικητική αναδιάρθρωση της κατανομής ισχύος σε περιφερειακό επίπεδο στιγματίστηκε από τα παρακάτω :

1) Δεν συνοδεύτηκε από σαφή καταμερισμό των αρμοδιοτήτων ανά ιεραρχικό επίπεδο με αποτέλεσμα για μεγάλο χρονικό διάστημα να παραμένουν σε εκκρεμότητα σημαντικές υποθέσεις (Ψυχάρης, Σιμάτου 2003).

2) Δεν συνοδεύτηκε από την αντίστοιχη αναδιανομή πόρων στο νέο Β' βαθμό.

Συστήθηκε το 1986 η (κρατική) Περιφέρεια ως αντίδοτο στη δυσλειτουργία που διαπιστώθηκε κατά την λειτουργία των διανομαρχιακών υπηρεσιών των Υπουργείων.

Αντίστοιχα προβλήματα παρουσιάστηκαν κατά τη μετάβαση από τις κρατικές Νομαρχίες, στο Β' βαθμό τοπικής αυτοδιοίκησης και τη σύσταση της Περιφερειακής αυτοδιοίκησης μέσα από τον Καλλικράτη με τη μετάλλαξη των κρατικών Περιφερειών σε Β' βαθμό τοπικής αυτοδιοίκησης και τη σύσταση των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων που επωμίζονται τον κρατικό ρόλο που μέχρι τότε ασκούσε η Περιφέρεια (<http://www.seedd.gr>).

3.2.2 Οι Διοικητικές Μεταρρυθμίσεις στην Ελλάδα

Οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις στην Ελλάδα περιλαμβάνουν: την ήδη φημισμένη στο εξωτερικό έννοια της Διακυβέρνησης στη θέση της Κυβέρνησης με την έννοια της δικτυακής προσέγγισης κατά την άσκηση της δημόσιας εξουσίας και της θεσμικής αναγνώρισης του ρόλου των οργανώσεων της κοινωνίας και των ομάδων πίεσης, τη διαμόρφωση συμπράξεων με τον ιδιωτικό τομέα για σκοπούς δημοσίου συμφέροντος (N 3389/2005, ΦΕΚ Α'232, 22/09/2005), την περαιτέρω ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών και της τεκμηρίωσης της δράσης της δημόσιας διοίκησης με την εμπέδωση των πρακτικών διαφάνειας (N 3861/2010 ΦΕΚ Α'112 όπως ισχύει σήμερα), τις αποκρατικοποιήσεις και τη κατάργηση του μονοπωλιακού χαρακτήρα των δημοσίων επιχειρήσεων μέσα από τον αυστηρό και διαρκή έλεγχο της αποδοτικότητάς τους έναντι τιθέμενων στόχων (N.4389/16 ΦΕΚ Α' 94/2016), τη διοίκηση μέσω αποτελεσμάτων (Results Based Management), μετά τη διοίκηση μέσω στόχων (Management by Objectives) (N 3230/2004, N. 4369/2016), τον ανταγωνισμό μεταξύ ομοειδών φορέων ή με αντίστοιχους φορείς του ιδιωτικού τομέα για την παροχή οικονομικών αλλά και ποιοτικών υπηρεσιών, την εισαγωγή της παραμέτρου της ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση με εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης και την απόκτηση ISO από υπηρεσίες του δημοσίου τομέα, την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όταν από το 2007 λειτούργησε η «πύλη Ερμής», κ.ά..

Στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση επικρατούσε παραδοσιακά το σύστημα καριέρας (career based system) με βάση το οποίο οι υπάλληλοι τοποθετούνται σε εισαγωγική οργανική θέση, εντασσόμενη σε ένα από τους 1.300 και πλέον κλάδους. Η μεταρρυθμιστική προσπάθεια την περίοδο της κρίσης έτεινε να εισαγάγει το Σύστημα Διοίκησης Προσωπικού με έμφαση στα χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας (position based system) με βάση το οποίο, ειδικά για τις ανώτερες νευραλγικές θέσεις εργασίας, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη συνδυαστικά, τόσο τα τυπικά προσόντα, όσο και η συνδρομή πολύ σημαντικών ειδικών διοικητικών ικανοτήτων (όπως ικανότητα λήψης απόφασης, διαχείρισης συγκρούσεων και κρίσεων, καθοδήγησης των υπαλλήλων ώστε να υλοποιούν τους στόχους τους, κ.ά.)

Ο κρατικός μηχανισμός κλήθηκε να εξοικειωθεί με νέες έννοιες, οι οποίες ήταν οι επιπτώσεις ως συνέπεια της διοικητικής μεταρρύθμισης, όπως :

- Την κωδικοποίηση της νομοθεσίας.
- Τη δημιουργία ηλεκτρονικών μητρώων και βάσεων δεδομένων προσβάσιμων από συναρμόδιες υπηρεσίες.
- Την αναδιοργάνωση των δομών έπειτα από αξιολόγηση, την αναδιοργάνωση του προσωπικού έπειτα από αξιολόγηση και την επανατοποθέτησή του σε θέσεις εργασίας.
- Τη συγχώνευση παρόμοιων υπηρεσιών και την κατάργηση των πλεοναζουσών με όποιο κόστος.
- Την τυποποίηση των διαδικασιών και τη λειτουργικότητα.
- Την αυστηρή τήρηση των προθεσμιών.
- Τη δυνατότητα μέτρησης της δράσης της δημόσιας διοίκησης και τη σύνδεσή της με την αξιολόγηση της απόδοσης των δημοσίων υπηρεσιών.
- Τη διοίκηση έργων.
- Τις αναθέσεις και την παρακολούθηση της τήρησης των συμβάσεων από τρίτους.
- Την άμεση επίλυση νομικών ζητημάτων που ανακύπτουν (χωρίς προσφυγή στη δικαιοσύνη).
- Την αποδοχή των κυρώσεων όταν προβλέπονται (και όχι την αποφυγή επιβολής τους μέσω «παρεμβάσεων»).
- Την απομάκρυνση από την κουλτούρα που συνδέεται με χαρακτηριστικά των δημοσίων διοικήσεων Βαλκανικών χωρών και την ενσωμάτωση των χαρακτηριστικών της κουλτούρας των διοικήσεων των Ευρωπαϊκών χωρών που θα πρεσβεύει και θα εφαρμόζει τις αρχές του Κράτους δικαίου και του σύγχρονου κράτους, σεβόμενο τη

νομιμότητα αλλά και εφαρμόζοντας, ταυτόχρονα, τις αρχές του δημοσίου μάνατζμεντ, κ.ά. (<http://www.seedd.gr>).

3.3 Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης (European Public Administration Network), ως τόπος συνάντησης των δημοσίων υπαλλήλων των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έχοντας επίγνωση της έλλειψης αυτού του «συνδεδετικού κρίκου», κάλεσε τους εμπειρογνώμονες να αναπτύξουν ένα ολιστικό εργαλείο για να υποστηρίξουν τις δημόσιες διοικήσεις στην προσπάθειά τους για συνεχή βελτίωση. Τον Μάιο του 2000, το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ) εισήχθη ως το πρώτο μέσο διαχείρισης της ποιότητας σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το οποίο σχεδιάστηκε ειδικά για το δημόσιο τομέα και αναπτύχθηκε από τον ίδιο το δημόσιο τομέα. Πρόκειται για ένα γενικό, απλό, προσιτό και εύχρηστο πρότυπο για όλες τις οργανώσεις του δημόσιου τομέα σε όλη την Ευρώπη, το οποίο άπτεται όλων των πτυχών της οργανωτικής αριστείας.

Το αναθεωρημένο ΚΠΑ 2013 έχει καταστεί ακόμα πιο ισχυρό – καλύτερα εξοπλισμένο για να υποστηρίξει τον δημόσιο τομέα προς όφελος όλων των εμπλεκόμενων μερών γενικά και των πολιτών ειδικότερα. Έννοιες όπως ο προσανατολισμός των χρηστών, η δημόσια απόδοση, η καινοτομία, η δεοντολογία, η αποτελεσματική συνεργασία με άλλες οργανώσεις και η κοινωνική ευθύνη έχουν αναπτυχθεί σε βάθος δημιουργώντας νέες ευκαιρίες για περαιτέρω ανάπτυξη των οργανώσεων του δημόσιου τομέα. Η νέα αυτή έκδοση είναι το αποτέλεσμα της εντατικής συνεργασίας μεταξύ των εθνικών εκπροσώπων του ΚΠΑ των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Υποστηρίχθηκαν, επίσης, από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Διαχείρισης Δεδομένων του ΚΠΑ που λειτουργεί στο Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης στο Μάαστριχτ (EIPA).

Το ΚΠΑ είναι διαθέσιμο στο δημόσιο τομέα, είναι δωρεάν και προσφέρεται **σαν ένα εύκολο στη χρήση εργαλείο** για να βοηθήσει τις δημόσιες οργανώσεις σε όλη την Ευρώπη **στη χρήση τεχνικών διαχείρισης ποιότητας για τη βελτίωση της απόδοσης**. Το ΚΠΑ έχει σχεδιαστεί για να χρησιμοποιηθεί σε όλο το δημόσιο τομέα και μπορεί να εφαρμοστεί στις δημόσιες οργανώσεις, σε ευρωπαϊκό, εθνικό/ομοσπονδιακό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Το ΚΠΑ φιλοδοξεί να αποτελέσει τον καταλύτη για μια ολοκληρωμένη διαδικασία βελτίωσης στο πλαίσιο μιας δημόσιας οργάνωσης και έχει πέντε βασικούς στόχους (<http://www.minadmin.gov.gr/>):

1. να εισάγει τις δημόσιες διοικήσεις στην κουλτούρα της αριστείας και στις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας,
2. να τις οδηγήσει προοδευτικά σε έναν ολοκληρωμένο κύκλο ποιότητας (ΠΕΕΑ), ο οποίος αποτελείται από τα στάδια του Προγραμματισμού, της Εκτέλεσης, του Ελέγχου και της Ανάδρασης,
3. να διευκολύνει την αυτο-αξιολόγηση μιας δημόσιας οργάνωσης, ώστε να αποτυπωθεί επαρκώς η υφιστάμενη κατάσταση και να προσδιοριστούν δράσεις βελτίωσης,
4. να αποτελέσει τη γέφυρα μεταξύ των διαφορετικών προτύπων που χρησιμοποιούνται στη διοίκηση ποιότητας και στο δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα,
5. να διευκολύνει τη συγκριτική μάθηση μεταξύ των οργανώσεων του δημοσίου τομέα.



Σχήμα 6: Το μοντέλο του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (Υπουργείο Εσωτερικής και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2015).

3.4 Οι 8 Βασικές Αρχές της Αριστείας

Το ΚΠΑ, ως εργαλείο της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, συμμορφώνεται με τις θεμελιώδεις έννοιες της αριστείας όπως αυτές είχαν αρχικά οριστεί από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Διοίκησης Ποιότητας (EFQM), τις ενσωματώνει στην ορολογία του δημοσίου τομέα, στο πλαίσιο του ΚΠΑ, και αποσκοπεί στη βελτίωση της απόδοσης των δημόσιων οργανισμών βάσει αυτών των εννοιών. Οι αρχές αυτές κάνουν τη διαφορά ανάμεσα στην παραδοσιακή γραφειοκρατική Δημόσια Διοίκηση και σε εκείνη που είναι προσανατολισμένη στην Ολική Ποιότητα (<http://www.minadmin.gov.gr/>).



Σχήμα 7: Οι 8 βασικές αρχές της Αριστείας (Υπουργείο Εσωτερικής και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2015).

- ✓ Αρχή 1: Προσανατολισμός στα αποτελέσματα.

Ο οργανισμός επικεντρώνεται σε αποτελέσματα, τα οποία πρέπει να είναι προς όφελος όλων των ενδιαφερομένων (δημόσιες αρχές, πολίτες/πελάτες, συνεργάτες και ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού) σε συνάρτηση με τους στόχους που έχουν τεθεί.

- ✓ Αρχή 2: Εστίαση στον πολίτη/πελάτη.

Ο οργανισμός επικεντρώνεται στις ανάγκες τόσο των υφιστάμενων όσο και των δυνητικών πολιτών/πελατών, προωθώντας την ενεργό συμμετοχή τους στην ανάπτυξη των προϊόντων και των υπηρεσιών του οργανισμού και στη βελτίωση της απόδοσής του.

- ✓ Αρχή 3: Ηγεσία και σταθερότητα ως προς τον σκοπό.

Αυτή η αρχή συνδυάζει την ηγεσία που έχει όραμα και έμπνευση και τον σκοπό που παραμένει σταθερός σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Η ηγεσία καθιερώνει με

σαφήνεια την αποστολή, το όραμα και τις αξίες. Παράλληλα, δημιουργεί και διατηρεί το εσωτερικό περιβάλλον στο οποίο το ανθρώπινο δυναμικό έχει τη δυνατότητα να συμμετάσχει πλήρως στην υλοποίηση των στόχων του οργανισμού.

✓ Αρχή 4: Διαχείριση μέσω διαδικασιών και γεγονότων.

Σύμφωνα με την αρχή αυτή, το επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται πιο ουσιαστικά όταν οι σχετικοί πόροι και οι δραστηριότητες αντιμετωπίζονται ως διαδικασία και οι αποτελεσματικές αποφάσεις βασίζονται στην ανάλυση των δεδομένων και των πληροφοριών.

✓ Αρχή 5: Ανάπτυξη και συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού.

Το ανθρώπινο δυναμικό σε όλα τα επίπεδα αποτελεί την πεμπτούσια του οργανισμού. Η πλήρης συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού επιτρέπει την πλήρη αξιοποίηση των ικανοτήτων του προς όφελος του οργανισμού. Η συνεισφορά των εργαζομένων θα πρέπει να μεγιστοποιείται μέσω της ανάπτυξης και της συμμετοχής, καθώς και μέσω της δημιουργίας ενός εργασιακού περιβάλλοντος που θα διέπεται από κοινές αξίες και κλίμα εμπιστοσύνης, διαφάνειας, ενδυνάμωσης και αναγνώρισης.

✓ Αρχή 6: Συνεχής μάθηση, καινοτομία και βελτίωση.

Η αριστεία αποτελεί πρόκληση για το ισχύον καθεστώς και ενεργοποιεί την αλλαγή μέσα από τη συνεχή μάθηση, προκειμένου να δημιουργηθούν ευκαιρίες βελτίωσης. Επομένως, η συνεχής βελτίωση θα πρέπει να αποτελεί μόνιμο στόχο του οργανισμού.

✓ Αρχή 7: Ανάπτυξη συνεργασιών.

Οι οργανισμοί του δημοσίου τομέα χρειάζονται και άλλους οργανισμούς για να πετύχουν τους στόχους τους. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να αναπτύσσουν και να διατηρούν συνεργασίες που φέρουν προστιθέμενη αξία.

Ο οργανισμός και οι προμηθευτές διέπονται από σχέση αλληλεξάρτησης. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσεται μια αμοιβαία επωφελής σχέση, η οποία ενισχύει την ικανότητα και των δύο μερών να δημιουργούν προστιθέμενη αξία.

✓ Αρχή 8: Κοινωνική ευθύνη.

Οι δημόσιοι οργανισμοί πρέπει να αναλάβουν το κομμάτι της κοινωνικής ευθύνης που τους αναλογεί. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να σέβονται την οικολογική βιωσιμότητα και να προσπαθούν να ανταποκριθούν στις μεγάλες προσδοκίες και τις απαιτήσεις της τοπικής και της παγκόσμιας κοινότητας.

Οι παραπάνω αρχές της Αριστείας έχουν ενσωματωθεί στη δομή του προτύπου ΚΠΑ. Παράλληλα, η συνεχής βελτίωση βάσει των εννέα κριτηρίων θα οδηγήσει την οργάνωση

σε ένα υψηλό επίπεδο ωριμότητας σε βάθος χρόνου. Κάθε μια αρχή αποτελείται από τέσσερα επίπεδα ωριμότητας τα οποία καθορίζουν την πορεία μιας οργάνωσης προς την αριστεία.

Με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 9 του Ν. 3230/2004, καθιερώθηκε η απονομή ειδικών βραβείων για τις δημόσιες υπηρεσίες, Ν.Π.Δ.Δ. και Ο.Τ.Α. Α΄ και Β΄ βαθμού, που διακρίνονται για την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητά τους καθώς και την ποιότητα των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών. Οι κατηγορίες των βραβείων και το κριτήριο αξιολόγησης προσδιορίστηκαν με τις διατάξεις της ΚΥΑ με αριθ. ΔΙΠΑ/9381/ΦΕΚ 1020/Β΄/28.07.2006 «Ειδικά Βραβεία Δημοσίων Υπηρεσιών» (όπως τροποποιήθηκε με την αριθ. ΔΙΠΑ 7.7/6228/ΦΕΚ 1286/Β΄/22.07.2008), με την οποία καθορίστηκε ως κριτήριο για την αξιολόγηση των δημοσίων υπηρεσιών η επιτυχής εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (Κ.Π.Α.).

Το έτος 2007, με πρωτοβουλία του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.), ενεργοποιήθηκε για πρώτη φορά η διαδικασία απονομής Εθνικού Βραβείου Ποιότητας Δημοσίων Υπηρεσιών.

Στόχος του Εθνικού Βραβείου Ποιότητας, είναι ο εντοπισμός και η επιβράβευση υπηρεσιών που διακρίνονται για το σύνολο της διοικητικής τους λειτουργίας, ώστε να προσδιορισθούν καλύτερες διοικητικές πρακτικές και να διευκολυνθεί η διαδικασία της συγκριτικής μάθησης (<http://www.minadmin.gov.gr/>).

3.5 Βασικές Αρχές Συστήματος Ποιότητας του ΔΗΜΟΣΙΟΥ Κ.Τ.Ε.Ο.

Σύμφωνα με τροπολογία του ν. 2963/2001 (Α΄ 268) που ψηφίστηκε στη Βουλή στις 6 Απριλίου 2012, η διαδικασία με την οποία ελέγχονται τόσο τα ιδιωτικά (Ι.ΚΤΕΟ) όσο και τα Δημόσια ΚΤΕΟ αλλάζει. Οι εταιρείες του κλάδου πρέπει στο εξής να πιστοποιούνται κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015. Ένα Δημόσιο ΚΤΕΟ θα πρέπει να δεσμεύεται για την εφαρμογή και την διατήρηση ενός Συστήματος Διασφάλισης της Ποιότητας, όπως περιγράφεται στο παρόν κεφάλαιο της Ποιότητας και υποδεικνύεται από τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015, από τις κανονιστικές διατάξεις της Ελληνικής Νομοθεσίας καθώς και από τις συναφείς Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το αναλυτικό πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας αναλυτικά, για το Δημόσιο ΚΤΕΟ της Περιφερειακής Ενότητας Λάρισας που αποτελεί τμήμα της Δ/σης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Λάρισας είναι :

«Περιοδικός Τεχνικός έλεγχος Οχημάτων, Αρχικός Τεχνικός Έλεγχος για την ταξινόμηση Οχήματος, Ειδικοί Έλεγχοι Οχημάτων. Έλεγχος Καυσαερίων για την χορήγηση Κάρτας Ελέγχου Καυσαερίων (Κ.Ε.Κ) –Έλεγχος Εκπαιδευτικών Οχημάτων- Εκούσιος Τεχνικός Έλεγχος, για τις εξής Κατηγορίες Οχημάτων:

- Οχήματα Κατηγοριών 1,4,6 – μηχανοκίνητα Οχήματα που Χρησιμοποιούνται στις Επιβατικές Μεταφορές , Ε.Δ.Χ , ασθενοφόρα
- Οχήματα Κατηγοριών 2,5- Μηχανοκίνητα Οχήματα που χρησιμοποιούνται για τη Μεταφορά Εμπορευμάτων, Μεταφορά Επικίνδυνων Εμπορευμάτων (Συμφωνία ADR), Μεταφορά Ευπαθών Προϊόντων (Συμφωνία ATP),
- Οχήματα Κατηγορίας 3- Ρυμουλκούμενα και Ημιρυμουλκούμενα, των οποίων η Ανώτατη Επιτρεπόμενη Μάζα υπερβαίνει τα 3500 kg, Οχήματα Μεταφοράς Επικίνδυνων Εμπορευμάτων (Συμφωνία ADR), Οχήματα Μεταφοράς Ευπαθών Προϊόντων (Συμφωνία ATP)»

Στους ελέγχους περιλαμβάνονται και ειδικοί έλεγχοι όπως ο εκούσιος έλεγχος, ο έλεγχος για την έκδοση πιστοποιητικού σε οχήματα που μεταφέρουν επικίνδυνα εμπορεύματα, ο έλεγχος για την εφαρμογή συστήματος αντιεμπλοκής κατά την πέδηση και ο έλεγχος για την εφαρμογή υγραερίου για την κίνηση οχημάτων.

Σκοπός του οργανισμού είναι η συνεπής εφαρμογή του συστήματος ποιότητας η οποία δίνει τα εχέγγυα για τη μετάβαση από τη φιλοσοφία της διαχείρισης της ποιότητας στη φιλοσοφία της συνεχούς βελτίωσης με σκοπό τόσο την διατήρηση της ανταγωνιστικότητας του τμήματος όσο και τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει.

Αναφορικά μερικά από τα σημεία που αποτελούν βασικό στόχο του οργανισμού είναι:

- Η αναβάθμιση του εξοπλισμού με την αγορά νέων που να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις του διεθνούς ανταγωνισμού,
- η προβολή του τμήματος και διαφήμιση των προσφερομένων υπηρεσιών,
- η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και η ενασχόληση ατόμων διαφόρων ειδικοτήτων ώστε να δοθεί ώθηση στη ανάπτυξη νέας τεχνογνωσίας αλλά και στις παρεχόμενες από το τμήμα υπηρεσίες.

3.5.1 Ανάλυση Εξωτερικού Περιβάλλοντος του Δημοσίου ΚΤΕΟ

Η ανάλυση **PESTLE** παρέχει ένα πλαίσιο για τη διερεύνηση και την ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος για έναν οργανισμό. Το πλαίσιο προσδιορίζει έξι βασικούς τομείς που πρέπει να εξεταστούν κατά την προσπάθεια να εντοπιστούν οι πηγές της αλλαγής.

Οι έξι βασικοί τομείς είναι:

- Πολιτικός (Political) (Παρούσες και πιθανές επιδράσεις από πολιτικές πιέσεις)
- Οικονομικός (Economic) (Οι τοπικές, οι εθνικές και οι παγκόσμιες οικονομικές επιπτώσεις)
- Κοινωνικό-Πολιτισμικός (Socio- Cultural) (Ο τρόπος με τον οποίο μια κοινωνία μπορεί να επηρεάσει έναν οργανισμό)
- Τεχνολογικός (Technological) (Η επίδραση των νέων και αναδυόμενων τεχνολογιών)
- Νομικός (Legal) (Η επίδραση της εθνικής και παγκόσμιας νομοθεσίας)
- Περιβαλλοντικός (Environmental) (Τα τοπικά, εθνικά και παγκόσμια ζητήματα)

Από την εξέταση της λειτουργίας του οργανισμού με τη μέθοδο PESTLE σε μακρο-οικονομικό επίπεδο, προκύπτουν συγκεκριμένοι παράγοντες επηρεασμού του περιβάλλοντος λειτουργίας της.

Ο οργανισμός υλοποιεί σειρά εστιασμένων δράσεων που σαν στόχο έχουν να προτείνουν και να εφαρμόσουν λύσεις που βελτιώνουν τη βιωσιμότητα και ανταγωνιστικότητα της στην αγορά.

Τομέας	Παράγοντας	Συνέπεια στη λειτουργία του τμήματος	Ενέργειες τμήματος
ΠΟΛΙΤΙΚΟΣ	Πολιτική Αστάθεια (Αδυναμία δημιουργίας σταθερού πλαισίου λειτουργίας)	Αλλαγές Περιφερειακής Πολιτικής Αδυναμία προγραμματισμού Πιθανό κλείσιμο τμήματος Αναδρομικότητα κυβερνητικών αποφάσεων	Συντηρητική ανάπτυξη τμήματος Χρήση πόρων από την Περιφέρεια για την διατήρηση του τμήματος Διατήρηση πελατολογίου
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ	Οικονομική Κρίση	Αδυναμία εκσυγχρονισμού εγκαταστάσεων Πτώση κύκλου εργασιών Δυσκολία στην προσέλκυση πελατών Μείωση αγοραστικής δύναμης καταναλωτών	Συντήρηση κτιρίου με ίδια μέσα Χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τα ιδιωτικά ΚΤΕΟ Καλύτερες τιμές για δημόσιους οργανισμούς, ανέργους και άλλες ευπαθείς κοινωνικές ομάδες
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΣ	Εξέλιξη τεχνολογίας	Παλιός εξοπλισμός Αυστηρότερες απαιτήσεις εφαρμογής συστημάτων ποιότητας	Εκσυγχρονισμός εξοπλισμού Προσαρμογή στις νέες απαιτήσεις Εκπαίδευση εργαζομένων
	Κοινωνικά δίκτυα, διαδίκτυο	Κατεύθυνση καταναλωτών σε συγκεκριμένα δίκτυα πωλήσεων Παραπληροφόρηση κοινού	Δελτία τύπου για την λειτουργία του ΚΤΕΟ Προσφορές Διατήρηση υπάρχοντος πελατολογίου και υψηλού βαθμού εξυπηρέτησης πελατών
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΣ	Ηθική και επιχειρηματικές αξίες	Προβληματικές σχέσεις συνεργασίας με πελάτες και προμηθευτές Προβληματικές σχέσεις εργαζομένων	Δημιουργία προσωπικών σχέσεων με πελάτες Συνεργασία με αξιόπιστους προμηθευτές και πελάτες Συμφωνητικά συνεργασίας Συνεχείς συσκέψεις και εκπαιδεύσεις για την ανάπτυξη σχέσεων μεταξύ του προσωπικού
	Κοινωνικά προβλήματα	Μείωση αγοραστικής δύναμης καταναλωτών Αδυναμία επιβίωσης ευπαθών κοινωνικών ομάδων	Ανάπτυξη δραστηριοτήτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης Προσφορές προς ευπαθείς ομάδες
	Μείωση αξίας παρεχόμενων	Ζήτηση ποιοτικών υπηρεσιών σε χαμηλές	Προσφορά Υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης

	υπηρεσιών	τιμές Αύξηση ανταγωνισμού λόγω πληθώρας ιδιωτικών ΚΤΕΟ	αξίας Διατήρηση ποιοτικών παρεχόμενων υπηρεσιών Αξιοποίηση μακροχρόνιας εμπειρίας ελεγκτών
NOMΙΚΟΣ	Συχνές Αλλαγές Νομοθεσίας	Τροποποίηση λειτουργίας τμήματος Τήρηση νομοθετικών απαιτήσεων Αυξανόμενες απαιτήσεις υπηρεσιών και πελατών	Συνεργασία με εξωτερικό εμπειρογνώμονα σύμβουλο ποιότητας Επιμόρφωση εργαζομένων Επικαιροποίηση διαδικασιών
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΣ	Περιβαλλοντική συνείδηση καταναλωτικού κοινού	Ζήτηση για προϊόντα και υπηρεσίες φιλικές προς το περιβάλλον	Συνεργασία με προμηθευτές πιστοποιημένους με περιβαλλοντικά πρότυπα Ενημέρωση προσωπικού για την προστασία του περιβάλλοντος
	Περιβαλλοντική Νομοθεσία	Μη τήρηση των νομοθετικών απαιτήσεων	Συνεργασία με εταιρείες ανακύκλωσης και διαχείρισης αποβλήτων Συμμετοχή σε προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης
	Προβλήματα Τοπικού Χαρακτήρα (Κυκλοφοριακό, καθαριότητα)	Προβληματικές μετακινήσεις προς το ΚΤΕΟ (Δεν συνδέεται η πόλη με Μέσο Μαζικής Μεταφοράς) Προβληματικός εξωτερικός χώρος (λιμνάζοντα νερά, σκουπίδια, αδέσποτα σκυλιά)	Χρήση αυτοκινήτου για τις μετακινήσεις από το προσωπικό του ΚΤΕΟ Τήρηση νομοθετικών απαιτήσεων Προσωπικές ενέργειες για τον καθαρισμό των χώρων και την προστασία των ζωντανών οργανισμών

Πίνακας 1: Ανάλυση PESTLE εξωτερικού περιβάλλοντος Δημοσίου ΚΤΕΟ

3.5.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη Δημοσίου ΚΤΕΟ

Το ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΤΕΟ ΛΑΡΙΣΑΣ λόγω της επίδρασης ή της πιθανής επίδρασης των ενδιαφερόμενων μερών, στην ικανότητα να παρέχει με συνέπεια υπηρεσίες που να ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη και τις εφαρμοστέες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις, έχει προσδιορίσει στον παρακάτω πίνακα τα ενδιαφερόμενα μέρη που σχετίζονται με το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και τις απαιτήσεις αυτού.

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΤΜΗΜΑ
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ
ΠΕΛΑΤΕΣ	Άμεση ανταπόκριση στον έλεγχο και διασφάλιση αδιάλειπτης παρεχόμενης υπηρεσίας Τήρηση κανόνων ορθής βιομηχανικής πρακτικής Ευγένεια και καλή συμπεριφορά με πελάτες Ανταπόκριση σε προβλήματα Διατήρηση ικανοποίησης πελάτη σε υψηλά επίπεδα Διαφύλαξη ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων Υψηλό επίπεδο ασφάλειας υπηρεσιών Τήρηση συμφωνιών
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	Πιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 Ημερήσια καταγραφή ελέγχων ΚΤΕΟ (Τεχνικά Δελτία, Φωτογραφίες ελέγχων, εισπράξεις κ.α.) Τήρηση νομοθετικών απαιτήσεων (Πιστοποίηση Ελεγκτών, Εκπαιδεύσεις κ.α.)
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	Τήρηση εμπιστευτικότητας και συμφωνιών Διαχείριση των υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτούμενες συνθήκες για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Διαφύλαξη της ακεραιότητας του εμπορικού ονόματος του συνεργαζόμενου προμηθευτή

ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	Συμμόρφωση με την υφιστάμενη νομοθεσία (ισχύουσες διατάξεις αρμόδιου Υπουργείου, πυρασφάλεια, υγιεινή και ασφάλεια στη εργασία, πιστοποίηση ανυψωτικών μηχανημάτων) Διατήρηση νομιμοποιητικών εγγράφων σε ισχύ (πιστοποιητικά ελεγκτή, κ.α.) Συνεργασία σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών Διατήρηση επάρκειας κεφαλαίων για την ομαλή λειτουργία του τμήματος
ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΣ	Τήρηση των κανονισμών για την προστασία του περιβάλλοντος (απορρίμματα, διαχείριση νερού)
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	Να λαμβάνονται υπόψη οι απαιτήσεις της νομοθεσίας για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία Προστασία των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων Προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών Συνεχή βελτίωση των συνθηκών εργασίας και των σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων Συνεχή εκπαίδευση και ενημέρωση για τις νομοθετικές απαιτήσεις και την τήρηση των διαδικασιών
ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ	Τήρηση των απαιτήσεων και των συμβάσεων που έχουν υπογραφεί Συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη Τήρηση εμπιστευτικότητας Αρμονική συνεργασία
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ (Πυροσβεστική, αστυνομία)	Συμμόρφωση της εταιρείας με την υπάρχουσα νομοθεσία Συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες σε περίπτωση εκτάκτων αναγκών
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Συμμόρφωση με την κανονιστικές απαιτήσεις Προσλήψεις εργαζομένων από την τοπική κοινωνία Κοινωνική αποδοχή Σωστή οδηγική συμπεριφορά από τους εργαζόμενους

Πίνακας 2: Ενδιαφέροντα μέρη Δημοσίου ΚΤΕΟ

3.5.3 Επιχειρησιακή Ανάλυση του Δημοσίου ΚΤΕΟ

Η ανάλυση SWOT αποτελεί ένα βασικό εργαλείο επιχειρησιακής ανάλυσης, το οποίο εξετάζει και συνδυάζει τις επιδράσεις των δυνατών και αδυνάτων σημείων του εσωτερικού περιβάλλοντος και τις ευκαιρίες και τις απειλές τους εξωτερικού περιβάλλοντος. Το δύσκολο σημείο στην ανάλυση SWOT είναι η επιλογή των στοιχείων του περιβάλλοντος τα οποία θα επηρεάσουν μελλοντικά την στρατηγική του τμήματος.

Με τον όρο **δυνάμεις (strengths)** περιλαμβάνονται όλα εκείνα τα στοιχεία τα οποία διαμορφώνουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της επιχείρησης στην αγορά. Αναφέρεται σε όλες εκείνες τις πηγές και τις δυνατότητες της επιχείρησης που μπορεί να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά, έτσι ώστε να επιτύχει τους στόχους του.

Με τον όρο **αδυναμίες (weaknesses)** εννοούμε εκείνον τον περιορισμό ή λάθος μέσα στην επιχείρηση το οποίο θα την εμποδίσει να εφαρμόσει την στρατηγική της.

Με τον όρο **ευκαιρίες (opportunities)** εννοούμε όλα εκείνα τα στοιχεία του εξωτερικού περιβάλλοντος τα οποία μπορεί να εκμεταλλευτεί η επιχείρηση προκειμένου να γίνει πιο ανταγωνιστική στον κλάδο της.

Τέλος με τον όρο **απειλές (threats)** εννοούμε όλα εκείνα τα στοιχεία του εξωτερικού περιβάλλοντος τα οποία μπορούν να φέρουν σε μειονεκτική θέση την επιχείρηση στην αγορά.

Δυνάμεις:

- Υψηλή τεχνογνωσία και εύρος εμπειρίας.
- Μακροβιότητα τμήματος (30 χρόνια).
- Τήρηση συστήματος ποιότητας ISO 9001 εδώ και τρία χρόνια.
- Στελέχωση με ικανό προσωπικό.
- Πολύ καλό επίπεδο διοικητικής υποστήριξης.
- Αναγνωρισιμότητα Τμήματος.
- Συντήρηση και διακρίβωση εξοπλισμού.
- Υψηλή Διοικητική Ικανότητα.
- Χαμηλότερες τιμές για δημόσιους οργανισμούς και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

Αδυναμίες:

- Κτιριακές εγκαταστάσεις.
- Ανταγωνισμός από Ιδιωτικά ΚΤΕΟ.
- Απόσταση ΚΤΕΟ από το κέντρο της πόλης της Λάρισας.
- Αδυναμία πλήρης εφαρμογής ηλεκτρονικού παράβολου.
- Προβολή Δημοσίου ΚΤΕΟ στη τοπική κοινωνία.
- Εισπράξεις πηγαίνουν στο Υπουργείο, ενώ τα έξοδα συντήρησης και λειτουργίας γίνονται από την Περιφέρεια.
- Δεν υπάρχει πιστοποιημένη γραμμή για τον τεχνικό έλεγχο των δικύκλων οχημάτων.
- Έμπειρο προσωπικό (ελεγκτές) σε συντάξιμη ηλικία.

Ευκαιρίες:

- Πραγματοποίηση επισκευών κτιρίου.
- Εκπαίδευση και επιμόρφωση εργαζομένων σε σύγχρονες πρακτικές και σε νέες τεχνολογίες.
- Μεγαλύτερη συνεργασία και ανάπτυξη συνεργιών με τοπικούς φορείς.
- Βελτίωση της εικόνας του ΚΤΕΟ στην τοπική κοινωνία.
- Αναβάθμιση της πιστοποίησης με το νέο πρότυπο του ISO 9001.
- Αλληλεγγύη και συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων.
- Θέσπιση ετήσιων στόχων (ποσοτικών και ποιοτικών) και αξιολόγηση της ικανοποίησης αυτών.
- Άνοιγμα νέας γραμμής για τεχνικό έλεγχο δίκυκλων οχημάτων.
- Ορισμός επιπλέον ελεγκτών.
- Μετάταξη διοικητικού προσωπικού στο ΚΤΕΟ.

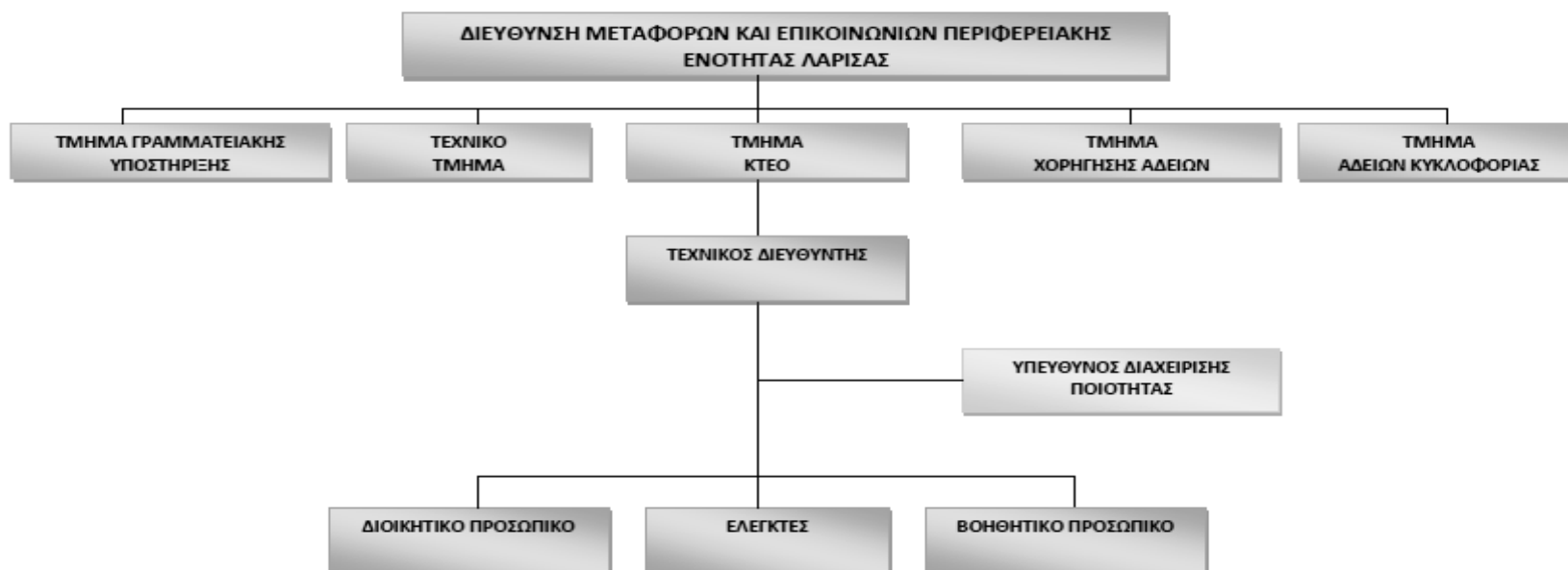
Απειλές :

- Οικονομική κρίση.
- Μείωση της αγοραστικής δύναμης των πελατών (δεν πραγματοποιούν τεχνικό έλεγχο στα οχήματά τους).
- Προβλήματα ρευστότητας και ασαφούς περιβάλλοντος δραστηριοποίησης.
- Νομοθετικό πλαίσιο και οι συχνές αλλαγές αυτού.
- Ιδιωτικά ΚΤΕΟ (Προσφορές, χαμηλότερες τιμές κ.α.).

- Προσέλκυση πελατών από Ιδιωτικά ΚΤΕΟ με παραπλανητικά μηνύματα (π.χ. κάρτα καυσαερίων).
- Έλλειψη προσωπικού.
- Βιωσιμότητα λειτουργίας ΚΤΕΟ (Χρηματοδότηση λειτουργίας από την Περιφέρεια, ενώ οι εισπράξεις πηγάζουν στο Υπουργείο).

3.5.4 Το Οργανόγραμμα του Δημοσίου ΚΤΕΟ της Περιφερειακής Ενότητας

Το Δημόσιο ΚΤΕΟ της Περιφερειακής Ενότητας Λάρισας λειτουργεί ως τμήμα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφέρειας Θεσσαλίας (Περιφερειακή Ενότητα Λάρισας) και παρακάτω περιγράφεται το οργανόγραμμά του.



Σχήμα 8: Οργανόγραμμα του Δημοσίου ΚΤΕΟ της Π.Ε. Λάρισας

3.5.5 Η Πολιτική Ποιότητας του Δημοσίου ΚΤΕΟ της Περιφερειακής Ενότητας Λάρισας

Το ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΤΕΟ της Π.Ε. Λάρισας έχει επιλέξει, ως μέσο για τη συνεχή εξέλιξη του, μια σαφώς καθορισμένη πολιτική για την ποιότητα. Μέσω της πολιτικής αυτής εκφράζεται η δέσμευση της Διεύθυνσης για την παροχή στους πελάτες ασφαλών υπηρεσιών που να καλύπτουν τις απαιτήσεις τους και την ισχύουσα νομοθεσία. Για την επίτευξη του παραπάνω στόχου το ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΤΕΟ έχει σχεδιάσει, αναπτύξει και εφαρμόσει, σε όλα τα στάδια των λειτουργικών του διαδικασιών, Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας , βάση των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2015.

Η βασική πολιτική ποιότητας, με γνώμονα την οποία προγραμματίζονται όλες οι ενέργειες στο ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΤΕΟ , συνοψίζεται στα ακόλουθα:

1. Να επιτυγχάνει και να διατηρεί την ποιότητα και την ασφάλεια των υπηρεσιών του στο επίπεδο που υπόσχεται στους πελάτες, χρησιμοποιώντας την καλύτερη διαθέσιμη τεχνολογία και άρτια τεχνογνωσία για τις οικονομικές δυνατότητες του τμήματος.
2. Να παρέχει με ακεραιότητα, αμεροληψία και με αξιοπιστία υπηρεσίες Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων, σύμφωνα με τα κατά περίπτωση ισχύοντα συναφή έγγραφα.
3. Να προσφέρει υπηρεσίες σε κάθε ενδιαφερόμενο άνευ διακρίσεων, με υπευθυνότητα, ακεραιότητα και αξιοπιστία από το προσωπικό.
4. Να ενημερώνει τους πελάτες του και να προγραμματίζει τις εκάστοτε βελτιώσεις σε θέματα ποιότητας με βάση την ανάδραση των πληροφοριών που επιστρέφουν από αυτούς.
5. Να εξασφαλίζει συνεχή και διεξοδική επιμόρφωση και εκπαίδευση όλου του προσωπικού του, ώστε να αποκτήσει συνείδηση ποιότητας και εξειδίκευση στις εργασίες του.
6. Να καταβάλει συνεχή προσπάθεια για περιορισμό παραπόνων των πελατών καθώς και των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών.
7. Να διαθέτει τους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους που εγγυώνται την υποστήριξη των διαδικασιών που αφορούν την ασφάλεια των

υπηρεσιών που προσφέρει καθώς και την επίτευξη συνεχούς βελτίωσης της Ποιότητας.

Το ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΤΕΟ δεσμεύεται ότι θα συνεχίσει να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των πελατών με γνώμονα την ποιότητα και την ασφάλεια και για το λόγο αυτό διαθέτει κάθε φορά, και σε όποιο βαθμό χρειαστεί τόσο τους υλικούς πόρους όσο και το έμφυχο δυναμικό για την εκπλήρωση αυτού του στόχου.

3.5.6 Η Διεργασιοκεντρική Προσέγγιση του Δημοσίου ΚΤΕΟ

Η δομή των επιχειρήσεων συνήθως αποτελείται από λειτουργικά τμήματα ή μονάδες που συνδέονται ιεραρχικά. Επίσης, οι επιχειρήσεις διοικούνται κυρίως κάθετα, με την ευθύνη για το τελικό προϊόν/ υπηρεσία να διαμοιράζεται μεταξύ των διαφόρων τμημάτων. Ο τελικός αποδέκτης (πελάτης ή άλλο ενδιαφερόμενο μέρος) δεν έρχεται σε επαφή με όλους όσους εμπλέκονται στις διαδικασίες που προηγούνται. Κατά συνέπεια, τα προβλήματα που εμφανίζονται μεταξύ των τμημάτων, και τα οποία είναι κρίσιμα για το τελικό εξερχόμενο (προϊόν/ υπηρεσία), μπαίνουν σε δεύτερη μοίρα και η προσοχή εστιάζεται στην επίτευξη των βραχυπρόθεσμων στόχων κάθε επί μέρους τμήματος. Αυτό οδηγεί σε μικρή ή μηδενική βελτίωση για τον τελικό αποδέκτη, αφού οι ενέργειες που γίνονται επικεντρώνονται συνήθως σε μεμονωμένες εργασίες ή δραστηριότητες, παρά στην βελτίωση της συνολικής επίδοσης της επιχείρησης. Αντίθετα, η διεργασιοκεντρική προσέγγιση εισάγει την οριζόντια διοίκηση, διαπερνώντας τα σύνορα μεταξύ των τμημάτων και συγκεντρώνοντας την προσοχή όλων στους βασικούς στόχους της επιχείρησης. Οι διεργασίες διαχειρίζονται ως σύστημα, προσδιορίζοντας και κατανοώντας το σύνολο των διεργασιών και των αλληλεπιδράσεών τους. Τα εξερχόμενα μιας διεργασίας μπορεί να είναι εισερχόμενα σε άλλες διεργασίες και διασυνδέονται με τις υπόλοιπες μέσα στο συνολικό σύστημα.

Η διεργασιοκεντρική προσέγγιση είναι ο πυρήνας των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας ISO 9001. Ο σκοπός της διεργασιοκεντρικής προσέγγισης είναι να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα που έχει μια επιχείρηση στο να πετυχαίνει τους στόχους της. Τα πλεονεκτήματά της είναι:

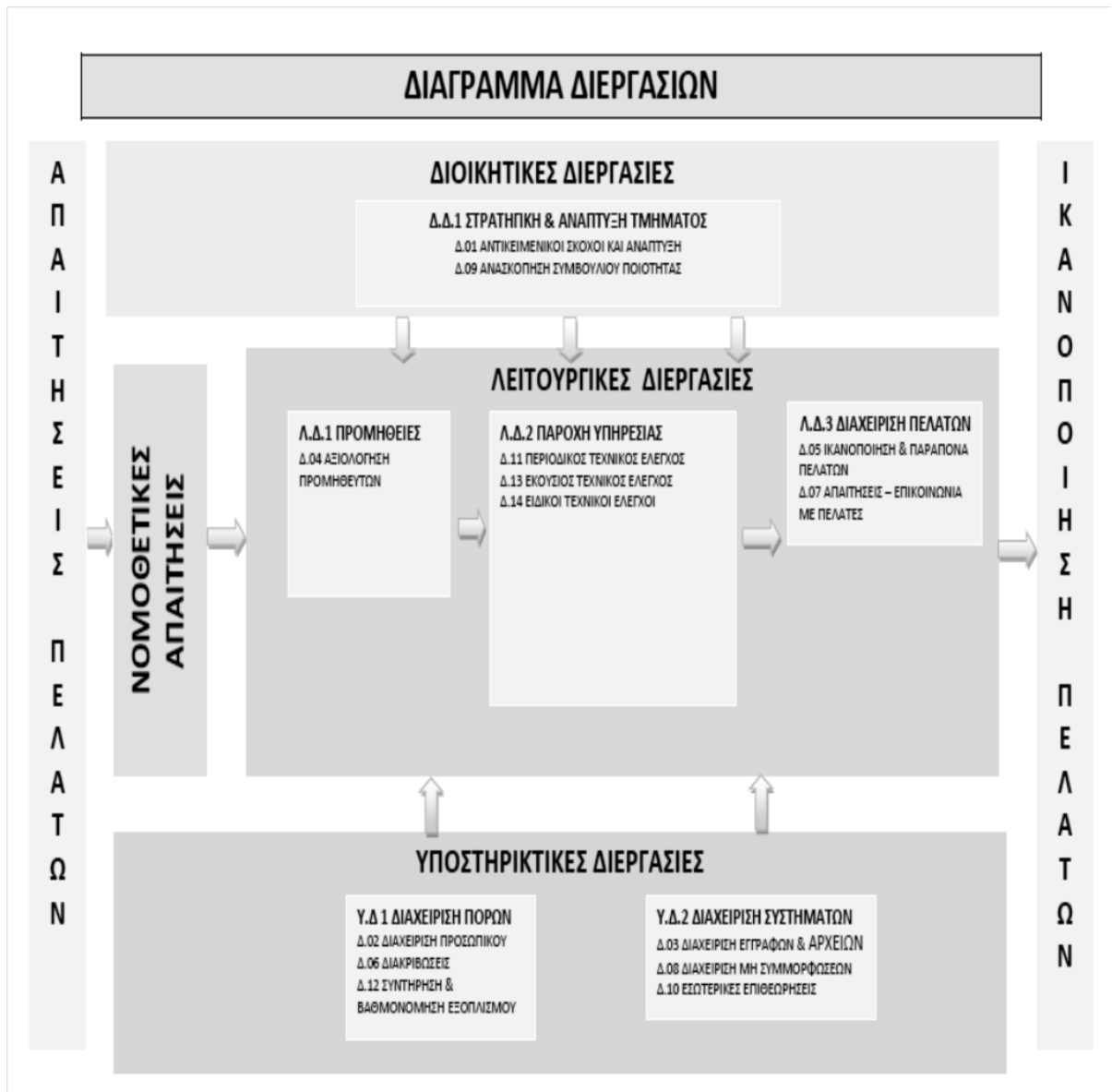
- Δυνατότητα να επικεντρωθεί η προσπάθεια στην αποτελεσματικότητα.
- Παροχή εμπιστοσύνης στους πελάτες και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη για σταθερή απόδοση της επιχείρησης.
- Διαφάνεια των λειτουργιών εντός του οργανισμού.
- Χαμηλότερα κόστη & μεγαλύτερη ταχύτητα μέσω της αποτελεσματικής χρήσης πόρων.
- Τα αποτελέσματα μπορούν να προβλεφθούν και να βελτιωθούν.
- Παροχή ευκαιριών βελτίωσης μέσω πρωτοβουλιών για κατάλληλη εστίαση και ιεράρχηση προτεραιοτήτων.
- Ενθάρρυνση της συμμετοχής του προσωπικού και αποσαφήνιση των αρμοδιοτήτων.

Ως διεργασία ορίζεται ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων ή αλληλεπιδρώντων δραστηριοτήτων, που μετατρέπει εισερχόμενα σε εξερχόμενα. Αυτές οι δραστηριότητες απαιτούν κατανομή πόρων, όπως ανθρώπων και υλικών.

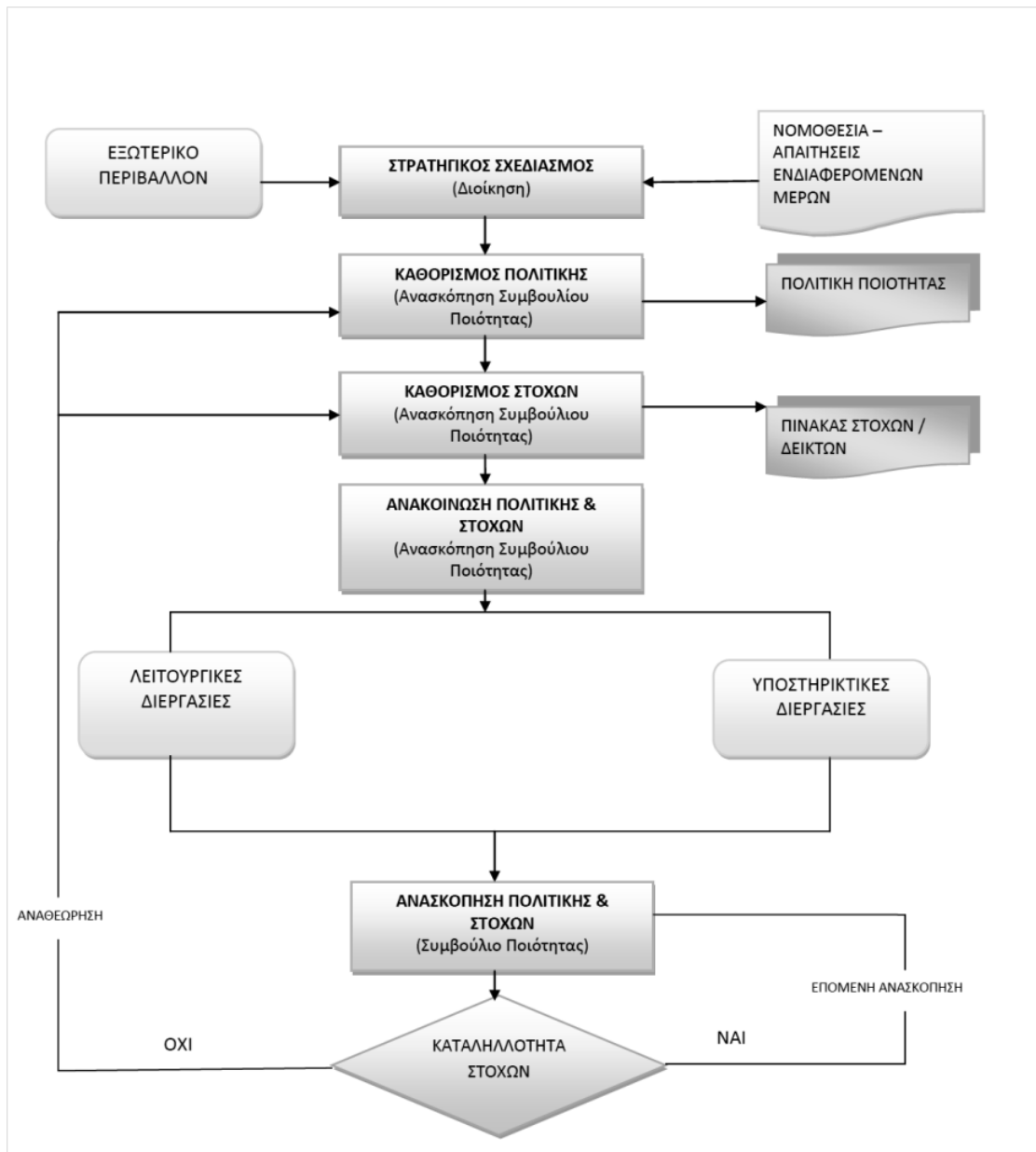
Τα εισερχόμενα και τα εξερχόμενα μπορεί να είναι υλικά (όπως εξοπλισμός, προϊόντα, επί μέρους εξαρτήματα κοκ) ή άυλα (όπως ενέργεια ή πληροφορίες). Τα εξερχόμενα μπορεί, επίσης, να είναι μη επιθυμητά, όπως μόλυνση ή απόβλητα. Κάθε διεργασία έχει πελάτες ή άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, με την έννοια ότι τα εξερχόμενά της αφορούν ή προορίζονται για αυτούς. Ένα κατάλληλο σύστημα θα πρέπει να χρησιμοποιείται για να συγκεντρώνονται δεδομένα, με την ανάλυση των οποίων μπορεί να αξιολογηθεί η απόδοση της διεργασίας και να καθοριστεί η ανάγκη για διορθωτικές και βελτιωτικές ενέργειες. Φυσικά, όλες οι διεργασίες θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να συνεισφέρουν στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης και να είναι σύμφωνες με το αντικείμενο και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων.

Οι διεργασίες ενός οργανισμού/ μιας επιχείρησης μπορούν να διακριθούν σε 4 βασικές κατηγορίες:

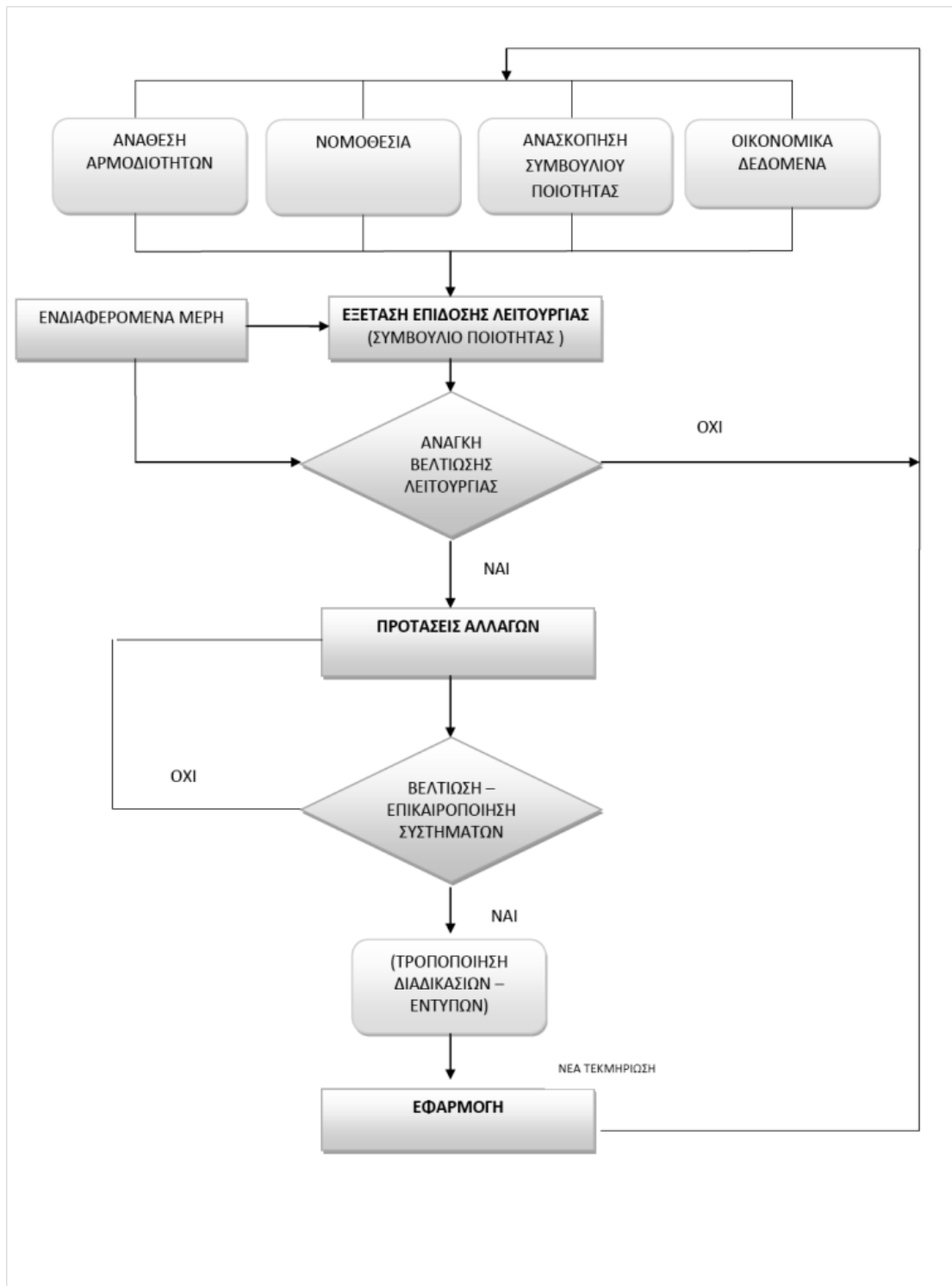
1. Διοικητικές διεργασίες, όπως στρατηγικός σχεδιασμός, στοχοθεσία κ.λπ.
2. Διεργασίες διαχείρισης πόρων.
3. Διεργασίες παραγωγής.
4. Διεργασίες παρακολούθησης μέτρησης και ανάλυσης.



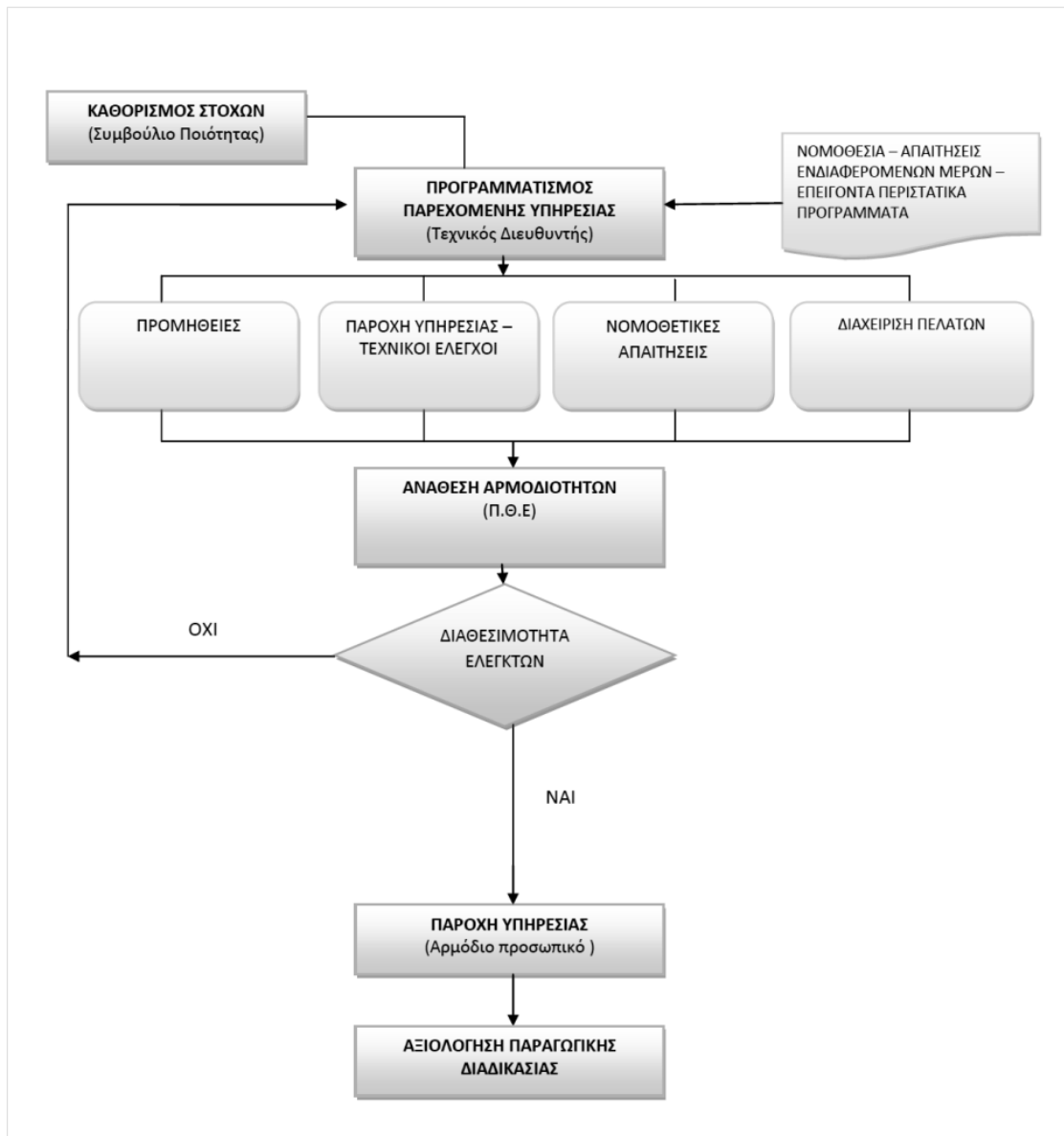
Σχήμα 9: Διάγραμμα διεργασιών του Δημοσίου ΚΤΕΟ. (Δημόσιο ΚΤΕΟ Π.Ε. Λάρισας, 2018)



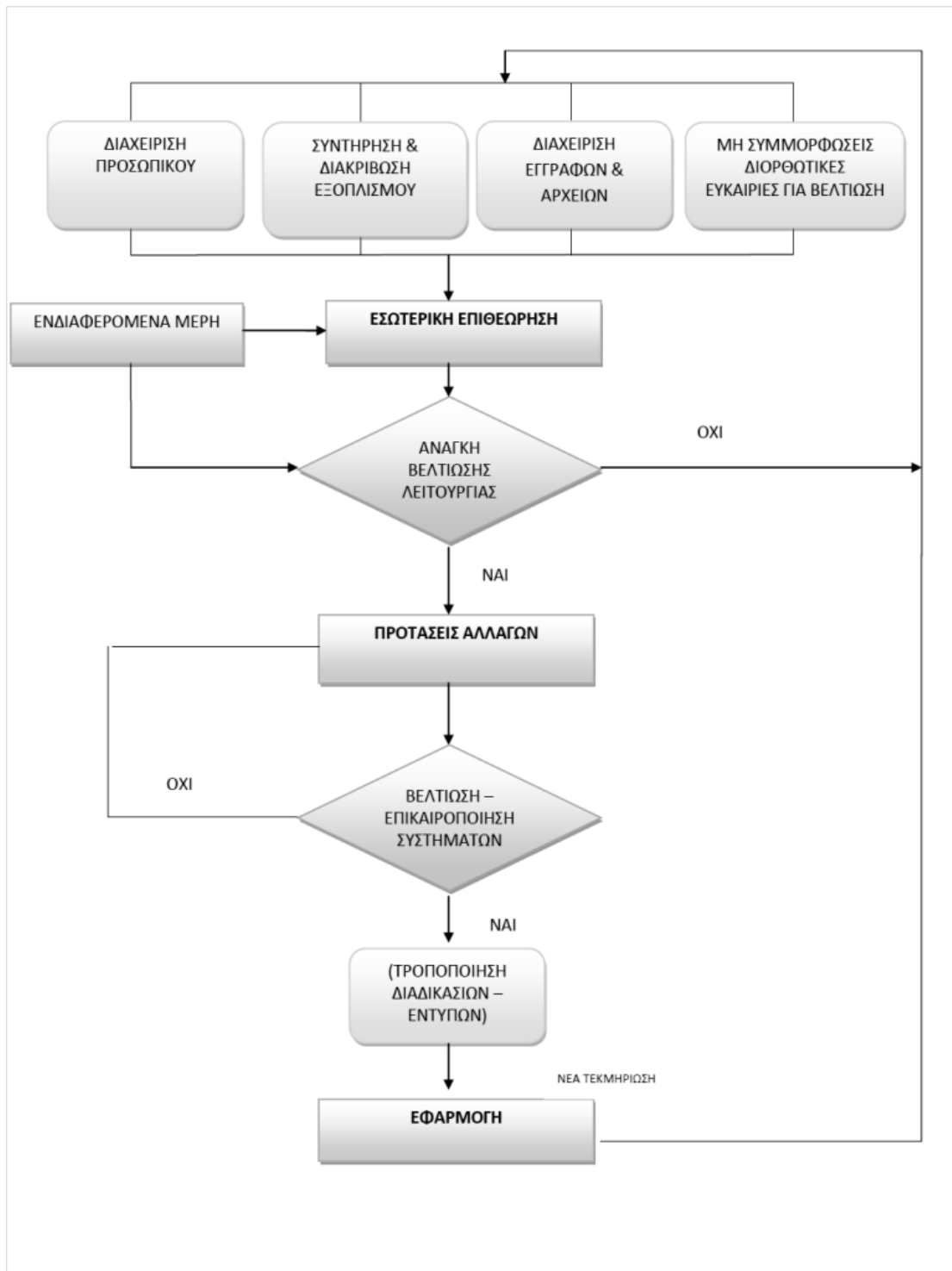
Σχήμα 10: Διάγραμμα Σύνδεσης Διεργασιών (Δημόσιο ΚΤΕΟ Π.Ε. Λάρισας, 2018).



Σχήμα 11: Διάγραμμα Διοικητικών Διεργασιών(Δημόσιο ΚΤΕΟ Π.Ε. Λάρισας, 2018).



Σχήμα 12: Διάγραμμα Λειτουργικών διεργασιών (Δημόσιο ΚΤΕΟ Π.Ε. Λάρισας, 2018).



Σχήμα 13: Διάγραμμα Υποστηρικτικών Διεργασιών (Δημόσιο ΚΤΕΟ Π.Ε. Λάρισας, 2018).

Κεφάλαιο 4

Μοντέλα Μέτρησης της Ποιότητας των Υπηρεσιών

4.1 Ιστορική Εξέλιξη

Η ποιότητα υπηρεσιών, σύμφωνα με τον Λαθήρα (2013), υπήρξε πεδίο μεγάλου ενδιαφέροντος τα τελευταία χρόνια από θεωρητικής πλευράς, αλλά και από πλευράς εφαρμογών.

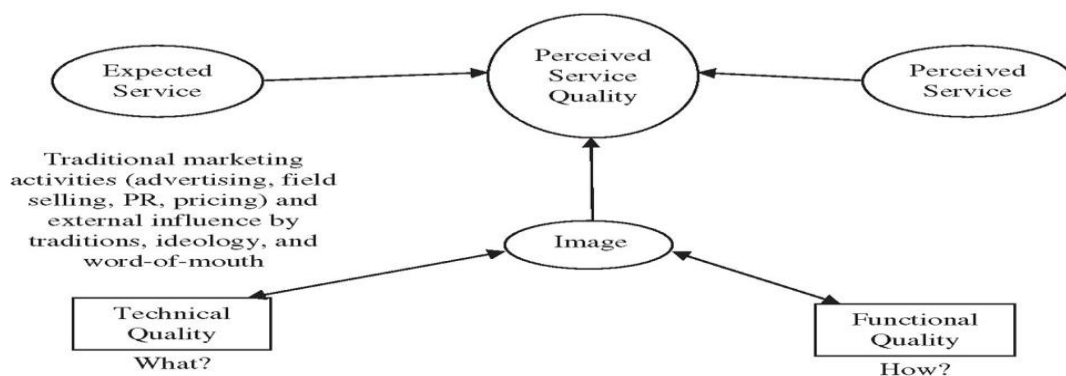
Η πολυπλοκότητα των παραγόντων που προσδιορίζουν την ποιότητα υπηρεσιών οδήγησε στην ανάπτυξη πολυδιάστατων μοντέλων, τα οποία κατηγοριοποιήθηκαν σε δύο θεωρητικές σχολές:

- την σχολή Βόρειας Αμερικής (North American school of thought – με κυριότερους εκφραστές τους Berry, Zeithaml και Parasuraman, 1985) και
- την Σκανδιναβική – Ευρωπαϊκή σχολή (Nordic European school of thought – με κυριότερους εκφραστές τους Grönroos, 1984, Lehtinen και Lehtinen, 1991).

Στην θεωρητική σχολή Βόρειας Αμερικής κυριαρχεί το μοντέλο ποιότητας υπηρεσιών *SERVQUAL – SQ*, των Berry και συν. (1985). Στο εν λόγω μοντέλο, η ποιότητα υπηρεσιών επεξηγείται και αξιολογείται από την διαφορά μεταξύ της αντιλαμβανόμενης υπηρεσίας, όπως την αντιλαμβάνεται ο πελάτης, μείων την προσδοκία του πελάτη για την υπηρεσία αυτή. Σύμφωνα με τον πιο πάνω ορισμό, όσο μεγαλύτερη είναι η διαφορά, τόσο καλύτερη είναι η ποιότητα υπηρεσιών και αντιστρόφως. Η προσπάθεια των ερευνητών να θεμελιώσουν ένα μοντέλο μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών περιελάμβανε ποσοτικές έρευνες (Parasuraman και συν. 1988) σε δύο πεδία ερευνών, των προσδοκιών και των αντιλήψεων αντίστοιχα.

Δύο αντικρουόμενα προβλήματα, που πρέπει να αναφερθούν, αφορούν τις μεθόδους μέτρησης που βασίζονται στη σύγκριση ανάμεσα στις προσδοκίες και την αντίληψη που έχει ο πελάτης για την παροχή μιας υπηρεσίας. Από την μια πλευρά, όταν η μέτρηση των προσδοκιών πραγματοποιείται μετά τη λήψη της υπηρεσίας ή την ίδια χρονική στιγμή που λαμβάνεται η υπηρεσία, όπως συχνά συμβαίνει, τότε αυτό που πραγματικά μετριέται δεν είναι η προσδοκία, αλλά το αποτέλεσμα της επιρροής από την ίδια την εμπειρία της παροχής της υπηρεσίας (Grönroos, 1998) . Από την άλλη όμως, η προηγούμενη εμπειρία του πελάτη μπορεί να αλλάξει τις προσδοκίες του πελάτη. Οι προσδοκίες που πρέπει να μετρηθούν είναι οι προσδοκίες του πελάτη κατά την διαδικασία παροχής της υπηρεσίας, και όχι οι προσδοκίες πριν από τη λήψη αυτής, και να συγκριθούν με την αντίληψη της ποιότητας που έχει διαμορφώσει ο πελάτης. Συνεπώς, η μέτρηση των προσδοκιών πριν από τη λήψη της υπηρεσίας δεν αποτελεί σωστή επιλογή (Grönroos, 1998).

Στον αντίποδα, στην γηραιά ήπειρο, η Σκανδιναβική – Ευρωπαϊκή σχολή είχε να επιδείξει τις δικές της προτάσεις και να αντιπροτείνει μοντέλα μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών. Ένας από τους πρώτους αντιπροσώπους της Θεωρητικής Σκανδιναβικής Ευρωπαϊκής σχολής, ο Grönroos (1984), έθεσε την άποψη ότι η αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών, την οποία αποκαλούσε ικανοποίηση, είναι στην ουσία μία συνάρτηση του τί προσδοκά ο πελάτης από μια υπηρεσία, η αναμενόμενη υπηρεσία, και από τον τρόπο που αυτή θα παραδοθεί στον πελάτη.



Σχήμα 14: Το μοντέλο αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών (Grönroos, C., 1984).

4.2 Η Έννοια της Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών

Η έννοια της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών (Grönroos, 1984) αναπτύχθηκε βασιζόμενη σε κάποιες προηγούμενες προτεινόμενες απόψεις για την ποιότητα των υπηρεσιών (Gummesson, 1977) και σε θεωρίες από την πλευρά της γνωστικής ψυχολογίας (Bettman, 1979).

Στο μοντέλο του Grönroos οι αντιλήψεις των πελατών χωρίζονται σε δύο διαστάσεις: την ποιότητα της λειτουργίας – λειτουργική ποιότητα (πως λειτουργεί η διαδικασία της υπηρεσίας) και την τεχνική ποιότητα (σε τι οδηγεί η διαδικασία της υπηρεσίας για τον καταναλωτή από «τεχνικής» πλευράς). Το μοντέλο αυτό είναι βασισμένο στη θεωρία «προσδοκίας – διάψευσης» (expectancy – disconfirmation theory) με τον όρο της προσδοκίας να καταλαμβάνει τον κυρίαρχο ρόλο (Ekinici, 2002).

Το μοντέλο της *αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών* του Grönroos δεν προοριζόταν να γίνει λειτουργικό μοντέλο της ποιότητας υπηρεσιών. Αναπτύχθηκε και παρουσιάστηκε ως ένα θεωρητικό κατασκευάσμα για να βοηθήσει τους ακαδημαϊκούς και τους ερευνητές να καταλάβουν την ίδια τη διαδικασία της υπηρεσίας. Το μοντέλο αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών δημιούργησε ενδιαφέρον για την μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών αντί της παραδοσιακής μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη (Grönroos, 1998). Παρόλο που το μοντέλο του Grönroos υιοθετήθηκε ως γενικός κανόνας ο Haywood – Farmer (1988) πρότεινε ότι η σημασία των διαστάσεων θα πρέπει να καθορίζεται ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών ή των επιχειρήσεων που παρέχουν τις υπηρεσίες.

Ωστόσο, το μοντέλο που φαίνεται ότι κυριάρχησε και θεωρήθηκε ως βάση για τις μεταγενέστερες έρευνες ήταν το μοντέλο SERVQUAL των Berry και συν. (1985).

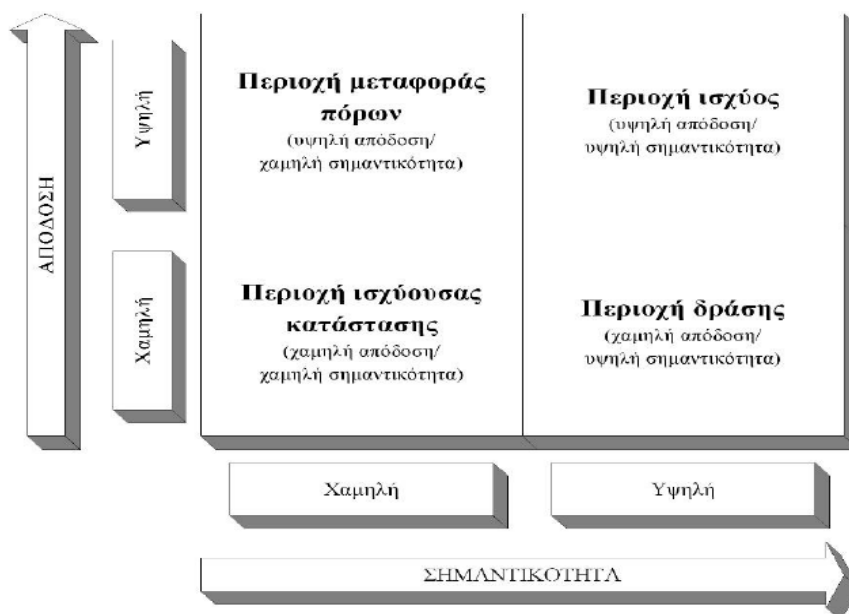
4.3 Τα Μοντέλα Μέτρησης SERVPERF, RATER, Ανάλυσης Σημαντικότητας-Απόδοσης

Το μοντέλο *SERVPERF* (Performance Service) δημιουργήθηκε με βάση την κριτική του SERVQUAL από τους Cronin & Taylor το έτος 1994. Το SERVPERF μετρά την ποιότητα ως στάση και όχι ως ικανοποίηση. Ωστόσο, συνδέει την ικανοποίηση με τις περαιτέρω προθέσεις αγοράς. Το SERVPERF είναι μια τροποποίηση του SERVQUAL και συνεπώς χρησιμοποιεί τις ίδιες κατηγορίες για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Το μοντέλο *RATER* είναι μια εξέλιξη της μεθόδου SERVQUAL που παρουσίασαν οι Parasuraman, Zeithaml & Berry το 1988. Οι συγγραφείς πρότειναν ότι η διαφορά μεταξύ της αναμενόμενης και της αντιλαμβανόμενης ποιότητας πρέπει να αξιολογείται σε 5 διαστάσεις:

- Αξιοπιστία (Reliability)
- Διασφάλιση (Assurance)
- Υλικός Εξοπλισμός (Tangibles)
- Εξατομίκευση (Empathy)
- Ανταπόκριση (Responsiveness)

Τα πρώτα γράμματα των διαστάσεων δημιουργούν το RATER.



Σχήμα 15: Το διάγραμμα της ανάλυσης Σημαντικότητας-Απόδοσης.

Η ανάλυση *Σημαντικότητας-Απόδοσης* προτάθηκε από τους Martilla & James το 1977. Το μοντέλο παρουσιάζει τα αποτελέσματα της αξιολόγησης ποιότητας σε ένα διάγραμμα δράσης, που χωρίζεται σε τεταρτημόρια, όπου ο ένας άξονας είναι η απόδοση και ο άλλος η σημαντικότητα. Η αξιολόγηση εξαρτάται από το τεταρτημόριο στο οποίο θα εμφανίζονται τα στοιχεία της υπηρεσίας.

4.4 Το Μοντέλο SERVQUAL

Το μοντέλο SERVQUAL είναι ένα μέσο μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της εκτίμησης των προσδοκιών και της ικανοποίησης του πολίτη από τις υπηρεσίες. Το όνομα του μοντέλου προέρχεται από τα αρχικά των λέξεων service (υπηρεσία) και quality (ποιότητα).

Το μοντέλο SERVQUAL περιλαμβάνει τις ακόλουθες πέντε διαστάσεις:

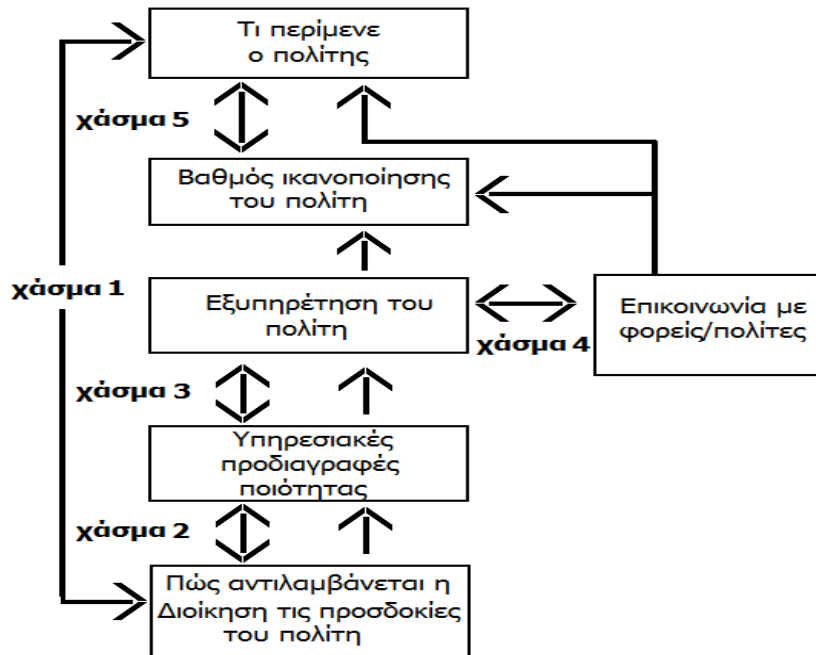
- **Αξιοπιστία** (reliability): η επιχείρηση τηρεί τις υποσχέσεις της προς τον πελάτη και παρέχει την υπηρεσία με ακρίβεια (όπως συμφωνήθηκε με τον πελάτη, χωρίς λάθη από την πρώτη φορά) και με συνέπεια (στο χρόνο που έχει συμφωνηθεί).
- **Διασφάλιση** (assurance): η συμπεριφορά των εργαζομένων δημιουργεί αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης του πελάτη στην επιχείρηση. Οι εργαζόμενοι είναι πάντοτε ευγενικοί και έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του πελάτη.
- **Υλικός Εξοπλισμός** (tangibles): οι εγκαταστάσεις, το σύνολο της υλικοτεχνικής υποδομής και του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται από την επιχείρηση, καθώς επίσης ότι αφορά την εμφάνιση των εργαζομένων.
- **Εξατομίκευση** (emprathy): η επιχείρηση κατανοεί τα προβλήματα του πελάτη και παρέχει την υπηρεσία με σκοπό το μέγιστο δυνατό όφελος του. Αντιμετωπίζει με εξατομικευμένη προσοχή κάθε πελάτη και λειτουργεί έχοντας βολικό ωράριο για τον πελάτη.
- **Ανταπόκριση** (responsiveness): οι εργαζόμενοι είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πελάτες και να ανταποκριθούν άμεσα στα αιτήματά τους. Τους ενημερώνουν χωρίς καθυστέρηση για το χρόνο εξυπηρέτησης και την πιθανή ύπαρξη λάθους ή προβλήματος που αφορά την υπηρεσία.

Ωστόσο, αυτές οι διαστάσεις που εντόπισαν οι Parasuraman και συν.(1988), δεν καλύπτουν πάντοτε όλες τις πτυχές μιας υπηρεσίας, αφού οι διαφορές ανάμεσα σε πολλές από αυτές είναι τεράστιες και χρειάζεται είτε να προστεθούν νέα χαρακτηριστικά είτε να παραλειφθούν κάποια από τα προτεινόμενα του μοντέλου.

Στην εφαρμογή του, το μοντέλο ξεκινά από το χάσμα που συνήθως υπάρχει μεταξύ προσδοκιών και ικανοποίησης του πολίτη για τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Μέσα από την εξέταση ενός ευρέως φάσματος χαρακτηριστικών, ο προσδιορισμός των χαρακτηριστικών του χάσματος μπορεί να γίνει ένας χρήσιμος οδηγός για την ηγεσία της υπηρεσίας ως προς τα πού πρέπει να εστιάσει τις προσπάθειές της για βελτίωση της ικανοποίησης των πολιτών.

Οι περισσότερες δημοσκοπήσεις και συναφείς έρευνες της αγοράς εστιάζουν την προσπάθειά τους στην αποτύπωση και καταγραφή της ικανοποίησης των πολιτών/ πελατών, αλλά παραλείπουν την έρευνα για την καταγραφή – αποτύπωση των προσδοκιών των πολιτών από την υπηρεσία. Η ίδια όμως η φύση της έννοιας της ικανοποίησης είναι διαλεκτικά συνδεδεμένη με τις προσδοκίες από αυτό το προϊόν. Συνεπώς, ο προσδιορισμός αυτών των χάσμάτων μεταξύ προσδοκίας και αποτελέσματος είναι κρίσιμος στη διαχείριση της ποιότητας.

Το μοντέλο που στηρίζει αυτή την προσέγγιση της ικανοποίησης είναι η θεωρία της 'μη επιβεβαίωσης', η οποία υποδεικνύει ότι η ικανοποίηση που προσφέρει στους πελάτες μια υπηρεσία σχετίζεται με την έκταση της εμπειρίας από την 'μη επιβεβαίωση' -όπου η 'μη επιβεβαίωση' σχετίζεται με τις αρχικές προσδοκίες του ατόμου. Εάν η βιωματική επαφή με την υπηρεσία υπερβεί κατά πολύ τις προσδοκίες των πελατών/πολιτών, τότε ο βαθμός ικανοποίησης θα είναι υψηλός, και αντίστροφα. Στην βιβλιογραφία της ποιότητας υπηρεσιών το χάσμα μεταξύ των αντιλήψεων και των προσδοκιών, προσφέρει ένα μέτρο ποιότητας των υπηρεσιών και καθορίζει το επίπεδο της ικανοποίησης.



Σχήμα 16: Διαγραμματική απεικόνιση των ουσιαστικών χασμάτων κατά το μοντέλο SERVQUAL (Π. Ιωακείμ 2012, Πηγή: paronomastis.blogspot.com)

Το μοντέλο SERVQUAL είναι ένα σύστημα 'βαθμολόγησης' των ως άνω χασμάτων, παρέχοντας μια χρήσιμη δομή προσδιορισμού των στοιχείων στα οποία η επιτελική ομάδα που καθορίζει στρατηγικές επιλογές θα δώσει έμφαση και στη φυσιογνωμία και στην ουσία του έργου της υπηρεσίας.

Κεφάλαιο 5

Μεθοδολογία Έρευνας

Η έρευνα μέσω ερωτηματολογίων διεξήχθη από τον Νοέμβριο του έτους 2018 μέχρι και τον Ιανουάριο του έτους 2019. Η μελέτη περιπτώσεων διεξήχθη από τον Οκτώβριο του έτους 2018 μέχρι και το Δεκέμβριο του έτους 2018. Το πλαίσιο της συνολικής έρευνας, τα στάδια καθώς και η τακτική διεξαγωγής της, παρουσιάζονται ξεχωριστά στη συνέχεια.

5.1 Έρευνα Ερωτηματολογίου

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και ειδικά ο τομέας του τεχνικού ελέγχου των οχημάτων είναι αποκλειστικά εστιασμένος στην παροχή υπηρεσιών στους πολίτες. Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι ίδιες ακριβώς υπηρεσίες παρέχονται και από ιδιώτες, είναι απαραίτητη η απάντηση στις ερωτήσεις:

- πώς οι πελάτες των Δημοσίων ΚΤΕΟ αντιλαμβάνονται και αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;
- Ποιοι οι λόγοι που οι δυνητικοί πελάτες απευθύνονται στα Ιδιωτικά ΚΤΕΟ (σε σχέση πάντα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Δημοσίων ΚΤΕΟ);

Τα συμπεράσματα θα οδηγήσουν σε προτάσεις ώστε οι υπηρεσίες των Δημοσίων ΚΤΕΟ να βελτιωθούν περαιτέρω ενώ παράλληλα θα αναδειχθούν οι λόγοι της μη προσέλευσης των πελατών στους δημόσιους αυτούς οργανισμούς.

5.1.1 Ερευνητική Προσέγγιση

Για τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων από μεγάλο αριθμό υποκειμένων, τα οποία μάλιστα είναι διεσπαρμένα σε μια ευρεία γεωγραφική περιοχή, ως καταλληλότερη ερευνητική προσέγγιση θεωρείται η επικοινωνία μέσω ερωτηματολογίου (Cooper and Schindler, 2003).

Εξαρχής είχε αποφασιστεί να σχεδιαστούν **δύο τύποι ερωτηματολογίων** που να είναι σύντομα και να μην απαιτούνται για την πλήρη συμπλήρωσή τους περισσότερο από 15 λεπτά. Ως εκ τούτου αποφασίστηκε να αποτελούνται κατά βάση από ερωτήσεις κλειστού τύπου. Οι συγκεκριμένες ερωτήσεις έχουν το πλεονέκτημα ότι συμπληρώνονται εύκολα, απαιτούν λίγο χρόνο για να απαντηθούν και εστιάζουν τις απαντήσεις των ερωτώμενων στο θέμα που ενδιαφέρει τον ερευνητή (Cooper and Schindler, 2003).

Οι δύο τύποι ερωτηματολογίων αφορούσαν την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών των Δημοσίων ΚΤΕΟ από τους χρήστες αυτών (**τύπος Α**) και τους λόγους που οι ερωτώμενοι (δυνητικοί πελάτες) δεν επισκέφτηκαν Δημόσιο ΚΤΕΟ (**τύπος Β**). Τα ερωτηματολόγια είναι απλά (όσο αφορά τη δομή τους), κατανοητά (όσο αφορά το περιεχόμενο των ερωτήσεών τους) και εξυπηρετούν σε μεγάλο βαθμό το περιγραφικό - ερμηνευτικό σκοπό της έρευνας, σχεδιάστηκαν δε λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές αρχές ανάπτυξης αποτελεσματικών ερωτηματολογίων (Cooper and Schindler, 2003).

Η δομή του ερωτηματολογίου **τύπου Α**, αποτελείται από 28 συνολικά ερωτήσεις κλειστού τύπου. Η πλήρης μορφή του ερωτηματολογίου παρατίθεται στο Παράρτημα Α.

Με βάση το ερευνητικό πρόβλημα στόχος είναι η επικέντρωση της έρευνας σε όσους έχουν επισκεφθεί Δημόσιο ΚΤΕΟ. Ως εκ τούτου κρίθηκε σκόπιμο το ερωτηματολόγιο να δομηθεί σε 3 ενότητες.

- ✓ Η πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου περιέχει 4 ερωτήσεις κλειστού τύπου και αφορά στα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο και ιδιότητα προσώπου που επισκέφτηκε το Δημόσιο ΚΤΕΟ).
- ✓ Η δεύτερη ενότητα περιέχει 3 ερωτήσεις κλειστού τύπου μέσω των οποίων προσδιορίζονται ο σκοπός του τεχνικού ελέγχου στο Δημόσιο ΚΤΕΟ, η Περιφέρεια στην οποία λειτουργεί το Δημόσιο ΚΤΕΟ και η συχνότητα επίσκεψης του ερωτώμενου σε Δημόσιο ΚΤΕΟ.

✓ Τέλος, η τρίτη ενότητα περιέχει 20 ερωτήσεις κλειστού τύπου προσαρμοζόμενες στις πέντε διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών. Η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε είναι η κλίμακα Likert που κυμαίνεται από το 1 (καθόλου) έως το 5 (πάρα πολύ) και είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί εύκολα από τους ερωτηθέντες. Χρησιμοποιείται σε τυποποιημένες ερωτήσεις ερωτηματολογίων και είναι η περισσότερο διαδεδομένη κλίμακα μέτρησης. Οι ερωτήσεις της τρίτης ενότητας του ερωτηματολογίου αφορούν στην:

1. **Απτότητα** και αναφέρονται στον εξοπλισμό, την εμφάνιση και συμπεριφορά του προσωπικού, την ευκολία πρόσβασης στο χώρο κ.α.
2. **Αξιοπιστία** και αναφέρονται στο βαθμό ικανοποίησης των πελατών όσον αφορά στον χρόνο εξυπηρέτησης, στην ακρίβεια και αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών και στην τήρηση των υποσχέσεων για τη χρονική διεκπεραίωση των τεχνικών ελέγχων των οχημάτων τους.
3. **Ανταπόκριση** και αναφέρονται στην προθυμία του προσωπικού να εξυπηρετήσει το προσωπικό.
4. **Εμπιστοσύνη** των πελατών που απορρέει από ένα κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό που διαθέτει τις κατάλληλες ικανότητες και δεξιότητες.
5. **Εμπάθεια – ενσυναίσθηση** του προσωπικού προς τους πελάτες και την προσαρμογή των υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες τους.

Η δομή του ερωτηματολογίου **τύπου Β**, αποτελείται από 15 συνολικά ερωτήσεις κλειστού τύπου. Η πλήρης μορφή του ερωτηματολογίου παρατίθεται στο Παράρτημα Α.

Με βάση το ερευνητικό πρόβλημα στόχος είναι η επικέντρωση της έρευνας σε όσους δεν έχουν επισκεφθεί Δημόσιο ΚΤΕΟ αλλά έχουν προτιμήσει κάποιο ιδιωτικό. Ως εκ τούτου κρίθηκε σκόπιμο το ερωτηματολόγιο να δομηθεί σε 3 ενότητες.

- ✓ Η πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου περιέχει 3 ερωτήσεις κλειστού τύπου και αφορά στα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο).
- ✓ Η δεύτερη ενότητα περιέχει 2 ερωτήσεις κλειστού τύπου μέσω των οποίων προσδιορίζονται η Περιφέρεια στην οποία πραγματοποιήθηκε ο πιο πρόσφατος τεχνικός έλεγχος του οχήματος και αν ο ερωτώμενος γνωρίζει ότι στην περιοχή που πραγματοποίησε το τεχνικό έλεγχο του οχήματος του λειτουργεί Δημόσιο ΚΤΕΟ.
- ✓ Τέλος, η τρίτη ενότητα περιέχει 10 ερωτήσεις κλειστού τύπου προσαρμοζόμενες στις πέντε διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών. Η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε είναι η κλίμακα Likert που κυμαίνεται από το 1 (καθόλου) έως το 5 (πάρα πολύ) και είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί εύκολα από τους ερωτηθέντες. Χρησιμοποιείται σε τυποποιημένες ερωτήσεις ερωτηματολογίων και είναι η περισσότερο διαδεδομένη κλίμακα μέτρησης. Οι ερωτήσεις αφορούν στην:
 1. **Απτότητα** και αναφέρονται στον εξοπλισμό, την συμπεριφορά του προσωπικού, την ευκολία πρόσβασης στο χώρο κ.α.
 2. **Αξιοπιστία** και αναφέρονται στο βαθμό ικανοποίησης των πελατών όσον αφορά στον χρόνο εξυπηρέτησης, στην ακρίβεια και αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών και στην τήρηση των υποσχέσεων για τη χρονική διεκπεραίωση των τεχνικών ελέγχων των οχημάτων τους.
 3. **Ανταπόκριση** και αναφέρονται στην προθυμία του προσωπικού να εξυπηρετήσει το προσωπικό.
 4. **Εμπιστοσύνη** των πελατών που απορρέει από ένα κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό που διαθέτει τις κατάλληλες ικανότητες και δεξιότητες.
 5. **Εμπάθεια - ενσυναίσθηση** του προσωπικού προς τους πελάτες και την προσαρμογή των υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες τους.

Επίσης θεωρήθηκε σκόπιμο να συμπεριληφθούν στην τρίτη ενότητα και ερωτήσεις που αφορούν την ικανοποίηση των ερωτώμενων από την τοποθεσία

που βρίσκεται το Δημόσιο ΚΤΕΟ καθώς και από τις ημέρες και ώρες λειτουργίας του, λαμβάνοντας υπόψη ότι όλα τα Δημόσια ΚΤΕΟ στην Ελλάδα λειτουργούν καθημερινά (εκτός Σαββάτου και Κυριακής) τηρώντας το ωράριο των οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

5.1.2 Διεξαγωγή Έρευνας

Για τη διεξαγωγή της παρούσας ερευνητικής διαδικασίας στάλθηκαν διαδικτυακά οι δύο τύποι ερωτηματολογίων σε 300 ερωτώμενους, οι οποίοι προέρχονται από όλες τις Περιφέρειες της Ελλάδας. Οι δύο τύποι ερωτηματολογίων που αφορούσαν την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών των Δημοσίων ΚΤΕΟ (τύπος Α) και τους λόγους μη επίσκεψης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ (τύπος Β) στάλθηκαν ταυτόχρονα σε κάθε ερωτώμενο. Δίνονταν η δυνατότητα σε κάθε ερωτώμενο της απάντησης όποιου ερωτηματολογίου του ταίριαζε. **Συγκεκριμένα, όποιος ερωτώμενος είχε επισκέφθηκε Δημόσιο ΚΤΕΟ απάντησε στο ερωτηματολόγιο τύπου Α ενώ όποιος ερωτώμενος επισκέφθηκε Ιδιωτικό ΚΤΕΟ και επομένως δεν προτίμησε το Δημόσιο ΚΤΕΟ που λειτουργούσε στην περιοχή του απάντησε στο ερωτηματολόγιο τύπου Β.**

Ύστερα από την ολοκλήρωση της συλλογής των ερωτηματολογίων, διαπιστώθηκε ότι εκατόν έξι (106) ερωτώμενοι απέστειλαν τις απαντήσεις τους διαδικτυακά συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο τύπου Α ενώ εκατόν τρεις (103) ερωτώμενοι απέστειλαν τις απαντήσεις τους διαδικτυακά συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο τύπου Β. Το σύνολο των ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν ανήλθε στα 209 ερωτηματολόγια, ποσοστό απόκρισης 70%.

Μετά το τέλος των απαραίτητων ελέγχων των δεδομένων και πριν από τη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε η αναγκαία κωδικοποίηση του αρχείου των απαντήσεων, η αντιστοίχιση δηλαδή κωδικών σε όλες τις τιμές των μεταβλητών. Συγκεκριμένα, για κάθε μία από τις ανεξάρτητες μονάδες (ερωτηματολόγια) καταγράφηκε μια σειρά από χαρακτηριστικά (μεταβλητές). Στο κωδικοποιημένο μητρώο η κάθε γραμμή

αντιστοιχεί σε ένα εκ των ερωτηματολογίων και η κάθε στήλη σε μία εκ των μεταβλητών. Το μητρώο το οποίο προκύπτει με βάση τις μεταβλητές του ερωτηματολογίου τύπου Α αποτελείται από 106 γραμμές και 29 στήλες και το μητρώο το οποίο προκύπτει με βάση τις μεταβλητές του ερωτηματολογίου τύπου Β αποτελείται από 103 γραμμές και 16 στήλες.

5.2 Μελέτη Περίπτωσης

Τα Δημόσια ΚΤΕΟ λειτουργούν ως τμήματα στις Διευθύνσεις Μεταφορών και Επικοινωνιών των Περιφερειών με μόνη εξαίρεση την Περιφέρεια Αττικής όπου το σύνολο των ΚΤΕΟ που λειτουργούν αποτελούν μία αυτοτελή Διεύθυνση. Οι οργανισμοί των Δημοσίων ΚΤΕΟ, απαραίτητα, στελεχώνονται από τον άμεσα Προϊστάμενο τους ενώ θεσμικά ανήκουν και εξαρτώνται από την Περιφέρεια στην οποία λειτουργούν.

Στα πλαίσια λοιπόν της ανάδειξης των λόγων που οδηγούν τους πολίτες να μην επισκέπτονται τα Δημόσια ΚΤΕΟ θεωρήθηκε απαραίτητη ανάδειξη του ρόλου της Διοίκησης στην λειτουργία αυτών των οργανισμών και συγκεκριμένα η διερεύνηση των επιμέρους ερευνητικών ερωτημάτων (ΕΕ):

- ΕΕ1 :Σε ποιο βαθμό η ποιότητα είναι ευθύνη της Διοίκησης.
- ΕΕ2:Ποιες παραμέτρους καθορίζουν την ποιότητα των τεχνικών ελέγχων των οχημάτων.
- ΕΕ3:Με ποιόν τρόπο τα παράπονα των πελατών χρησιμοποιούνται ως μέσο παρακίνησης προς βελτίωση των διαδικασιών της υπηρεσίας που παρέχεται.
- ΕΕ4:Σε ποιο βαθμό η ποιότητα είναι ευθύνη των εργαζομένων.
- ΕΕ5:Ποιες είναι οι ενέργειες που εκτελεί η διοίκηση με σκοπό την παρακίνηση των εργαζομένων στο σύστημα ποιότητας και στις διαδικασίες βελτίωσης.

5.2.1 Ερευνητική Προσέγγιση

Για τη διερεύνηση των ερωτημάτων διεξήχθησαν εις βάθος συνεντεύξεις με στελέχη των Δημοσίων ΚΤΕΟ. Στο πλαίσιο των συνεντεύξεων, η έρευνα έγινε έτσι ώστε να υπάρχει κατανόηση στα λεγόμενα του ερωτώμενου και να δίδεται

βοήθεια να εκφραστεί και να ερμηνεύσει αυτά που λέει. Ειδικά τα στελέχη των οργανισμών δυσκολεύονταν να πουν την αλήθεια, διότι αντιλαμβάνονταν ότι επειδή εκπροσωπούν τη διοίκηση, η αναφορά των όποιων προβλημάτων φέρνει τους ίδιους σε δύσκολη θέση. Στόχος των συνεντεύξεων ήταν να απελευθερωθούν τα βαθύτερα συναισθήματα που έχουν τα στελέχη των οργανισμών αναφορικά με το ζήτημα που αναλύεται.

Το δημοφιλές έργο του Robert K. Yin (1994; 2003) *Case study research. Design and Methods* αναλύει με εξαιρετικό τρόπο και παρέχει σχετικές κατευθύνσεις-οδηγίες για όλα τα στάδια πραγματοποίησης μιας μελέτης περίπτωσης. Επομένως, για την ολοκληρωμένη μελέτη των Δημοσίων ΚΤΕΟ διεξήγαμε συνεντεύξεις με κάποιο σημαντικό στέλεχος αυτών εξ αποστάσεως (τηλέφωνο, skype κ.ά.). Λαμβάνοντας υπόψη λοιπόν τις εν λόγω κατευθύνσεις, επισκεφτήκαμε επιτόπια επίσκεψη τις εγκαταστάσεις των Δημοσίων ΚΤΕΟ της Περιφέρειας Θεσσαλίας με σκοπό την άμεση παρατήρηση της λειτουργίας τους για τη διαμόρφωση πληρέστερης εικόνας για αυτήν.

5.2.2 Τα Χαρακτηριστικά Γνωρίσματα των Δημοσίων ΚΤΕΟ - Επιλογή Επιχειρήσεων

Τα Δημόσια ΚΤΕΟ, όπως προαναφέραμε, αποτελούν τμήματα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Β' βαθμού. Τα στελέχη των τμημάτων αυτών είναι προϊστάμενοι των οργανικών μονάδων με πολυετή εμπειρία στον χώρο των τεχνικών ελέγχων των οχημάτων.

Με βάση τη Σύσταση 2003/361/EC της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όσον αφορά το μέγεθός τους χαρακτηρίζονται ως πολύ μικρές (Micro) - Απασχολούν λιγότερα από 10 άτομα . Αρχικά εντοπίστηκαν τα Δημόσια ΚΤΕΟ που λειτουργούν στην Ελλάδα και σε πρώτη φάση διερευνήθηκε τηλεφωνικά η πρόθεση των στελεχών τους να συμμετάσχουν στην έρευνα. Τα αποτελέσματα της τηλεφωνικής επαφής ήταν θετικά και τελικά επιλέγηκαν οκτώ Δημόσια ΚΤΕΟ που δραστηριοποιούνται ενεργά.

5.2.3 Πρωτόκολλο Έρευνας

Για την ανάλυση της κάθε μελέτης περίπτωσης χρησιμοποιήθηκε ένα συγκεκριμένο πρωτόκολλο ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα της έρευνας. Πέραν των ερωτήσεων γενικού περιεχομένου που αφορούν το προφίλ των επιχειρήσεων (ανθρώπινο δυναμικό και ετήσιο αριθμό πελατών) η δόμηση του περιεχομένου του πρωτοκόλλου έρευνας έγινε με κύριο προσανατολισμό την εφαρμογή των αρχών της ΔΟΠ στα Δημόσια ΚΤΕΟ.

Συγκεκριμένα, η σειρά των ερωτήσεων, που σχεδιάστηκαν ώστε να διερευνηθεί του ερευνητικό πρόβλημα, καθόρισε τις κατευθύνσεις του περιεχομένου του πρωτοκόλλου έρευνας και από τις γενικές περιοχές οδηγήθηκε σταδιακά και σε πιο εξειδικευμένες περιοχές. Ακολουθήθηκαν λοιπόν τα παρακάτω στάδια:

- Εντοπισμός του βαθμού ευθύνης της Διοίκησης απέναντι στην ποιότητα και κατ' επέκταση στο πόλο της σε διαδικασίες που υποστηρίζονται από συστήματα διασφάλισης ποιότητας.
- Διερεύνηση των παραμέτρων που καθορίζουν την ποιότητα των τεχνικών ελέγχων που παίζουν σημαντικό ρόλο στην ικανοποίηση των πελατών.
- Τρόποι παρακίνησης των οργανισμών μετά από παράπονα πελατών για βελτίωση των διαδικασιών που περιλαμβάνονται στην διαδικασία των τεχνικών ελέγχων.

Ειδικότερα διαπιστώνεται, ύστερα από την μελέτη της ανάλυσης των ανωτέρω διερευνήσεων, ο βαθμός ευθύνης των εργαζομένων σε θέματα ποιότητας κατά τη διαδικασία. Τέλος μελετώνται σε κάθε περίπτωση αν οι ενέργειες που εκτελούνται από την Διοίκηση με απώτερο στόχο την παρακίνηση των εργαζομένων στο σύστημα διασφάλισης ποιότητας και στις διαδικασίες βελτίωσης έχουν θετικά αποτελέσματα για την αποδοτικότητα της επιχείρησης.

Η διαδοχή των ερευνητικών ερωτημάτων αποτέλεσε τη βάση της ανάλυσης που πραγματοποιήθηκε σε κάθε μελέτη περίπτωσης. Η διερεύνηση τους επιχειρήθηκε μέσω άτυπης μορφής συζήτησης και σε καμία περίπτωση δεν

ζητήθηκε από τα στελέχη των επιχειρήσεων η άμεση απάντηση των ερωτημάτων.

5.2.4 Συλλογή και Ανάλυση Δεδομένων

Η διαδικασία της ανάλυσης των δεδομένων πραγματοποιείται σε δύο επίπεδα:

1. Ανάλυση της κάθε περίπτωσης μεμονωμένα όπου καταγράφονται και αναλύονται συγκεκριμένα στοιχεία (**within case analysis**).
2. Συνδυαστική ανάλυση όλων των περιπτώσεων (**cross case analysis**)

ώστε να παρουσιαστούν με το δυνατό πιο περιεκτικό τρόπο (Yin 1994).

Η συνδυαστική ανάλυση των περιπτώσεων εντοπίζεται μόνο σε συγκεκριμένες κατευθύνσεις προκειμένου να δοθούν απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα που συνθέτουν το ερευνητικό πρόβλημα.

Η υλοποίηση της έρευνας πραγματοποιήθηκε το Νοέμβριο του έτους 2018 και ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο του ίδιου έτους. Κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της έρευνας πραγματοποιήθηκαν 8 επισκέψεις και συναντήσεις – συζητήσεις και οι απαραίτητες τηλεφωνικές επικοινωνίες ώστε να συγκεντρωθούν οι απαραίτητες πληροφορίες.

Κεφάλαιο 6

Ανάλυση Αποτελεσμάτων Ερωτηματολογίου Τύπου Α

6.1 Μεθοδολογία Στατιστικής Ανάλυσης

Αποτελεσμάτων

Για τη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων κρίθηκε απαραίτητη η χρήση της θεωρίας των μη παραμετρικών στατιστικών ελέγχων, επειδή τα γεγονότα προέκυψαν από τη μελέτη μεταβλητών κατηγορίας και μεταβλητών διάταξης (Sheskin, 2007).

Οι μη παραμετρικοί έλεγχοι που εφαρμόστηκαν είναι τα τεστ Mann-Whitney U και Kruskal-Wallis H. Με τον έλεγχο Mann-Whitney U ελέγχεται αν τα δύο ανεξάρτητα δείγματα μεγέθη n_1 και n_2 αντιπροσωπεύουν δύο πληθυσμούς με ίσες (H_0) ή (H_1) μεσαίες τιμές.

Ο έλεγχος Kruskal-Wallis H αποτελεί επέκταση του ελέγχου Mann-Whitney U για περισσότερους από δύο πληθυσμούς. Συγκεκριμένα, η υπόθεση η οποία ελέγχεται με τον έλεγχο Kruskal-Wallis H είναι αν $j \geq 2$ ανεξάρτητα δείγματα αντιπροσωπεύουν αντίστοιχα j πληθυσμούς σε ίσες (H_0) ή διαφορετικές (H_1) μεσαίες τιμές.

Για τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε του πρόγραμμα IBM SPSS Statistics v25.

Για την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου και ειδικά τις ερωτήσεις του τρίτου μέρους για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε η

μέθοδος Cronbach Alpha. Ο δείκτης αυτός λαμβάνει τιμές [0, 1]. Το 0 ερμηνεύεται ως έλλειψη αξιοπιστίας και το 1 ως ισχυρά αξιόπιστη κλίμακα. Ο δείκτης Cronbach Alpha είναι ένα μέτρο που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση της αξιοπιστίας ή της εσωτερικής συνοχής ενός συνόλου αντικειμένων κλίμακας ή δοκιμής. Με άλλα λόγια, η αξιοπιστία οποιασδήποτε δεδομένης μέτρησης αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο είναι ένα σταθερό μέτρο μιας έννοιας και ο δείκτης Cronbach Alpha είναι ένας τρόπος μέτρησης της ισχύος αυτής της συνέπειας. Ο προκύπτων συντελεστής αξιοπιστίας κυμαίνεται από 0 έως 1 για την παροχή αυτής της συνολικής αξιολόγησης της αξιοπιστίας ενός μέτρου. Εάν όλα τα στοιχεία κλίμακας είναι εντελώς ανεξάρτητα το ένα από το άλλο (δηλαδή, δεν συσχετίζονται ή δεν μοιράζονται καμία διακύμανση), τότε ο δείκτης ισούται με 0. και, εάν όλα τα στοιχεία έχουν υψηλές covariances, τότε ο δείκτης θα πλησιάσει 1 καθώς ο αριθμός των αντικειμένων στην κλίμακα πλησιάζει το άπειρο.

Με άλλα λόγια, όσο υψηλότερος είναι ο δείκτης, τόσο περισσότερο τα στοιχεία έχουν κοινόχρηστη συνένωση και πιθανώς μετράνε την ίδια υποκείμενη έννοια. Τιμές μεγαλύτερες του 0,7 θεωρούνται επαρκείς και τιμές μεγαλύτερες του 0,8 θεωρούνται πολύ καλές για λόγους επιβεβαίωσης.

Από τον πίνακα Reliability Statistics προκύπτει ότι ο συντελεστής Cronbach Alpha για το παρόν ερωτηματολόγιο είναι πολύ ικανοποιητικός λαμβάνοντας τη τιμή 0,917.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.917	.928	20

Πίνακας 3: Αξιοπιστία ερωτηματολογίου.

6.2 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά Ερωτώμενων

Αναφορικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις που αφορούσαν το φύλο τους, την ηλικιακή ομάδα που ανήκουν (έως 30 ετών, από 31 έως 40 ετών, από 41 έως 50 ετών και άνω των 51 ετών), το μορφωτικό τους επίπεδο, του λόγου επίσκεψης και της

ιδιότητας - επαγγελματικής κατάσταση σε σχέση με το όχημα που προσκομίζεται για τεχνικό έλεγχο.

Τα αποτελέσματα του δημογραφικού προφίλ των συμμετεχόντων στην έρευνα αποτυπώνονται ως ακολούθως:

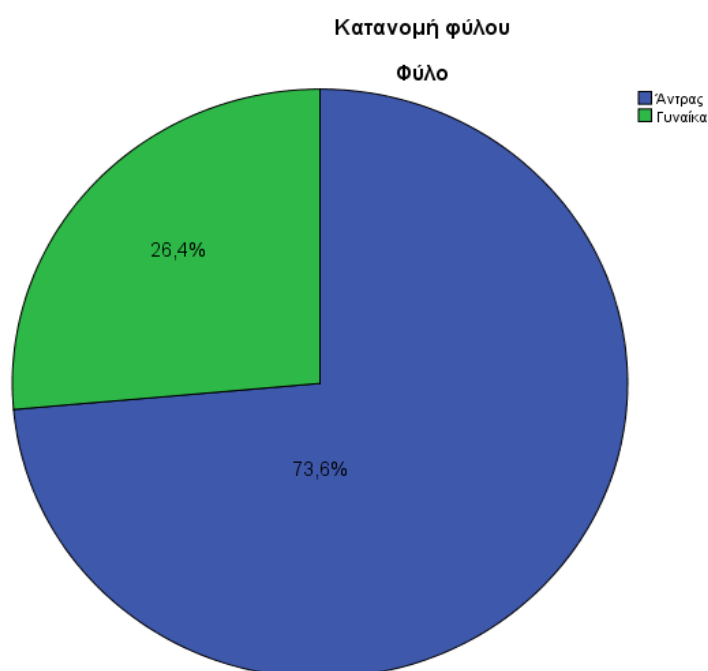
6.2.1 Κατανομή ανά φύλο

Από τα 106 άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα και συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο τα 78 (73,6%) είναι άντρες και τα 28 (26,4%) είναι γυναίκες.

Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αντρας	78	73,6	73,6	73,6
	Γυναίκα	28	26,4	26,4	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Πίνακας 4: Κατανομή ανά φύλο.



Διάγραμμα 1: Κατανομή ανά φύλο.

6.2.2 Κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα

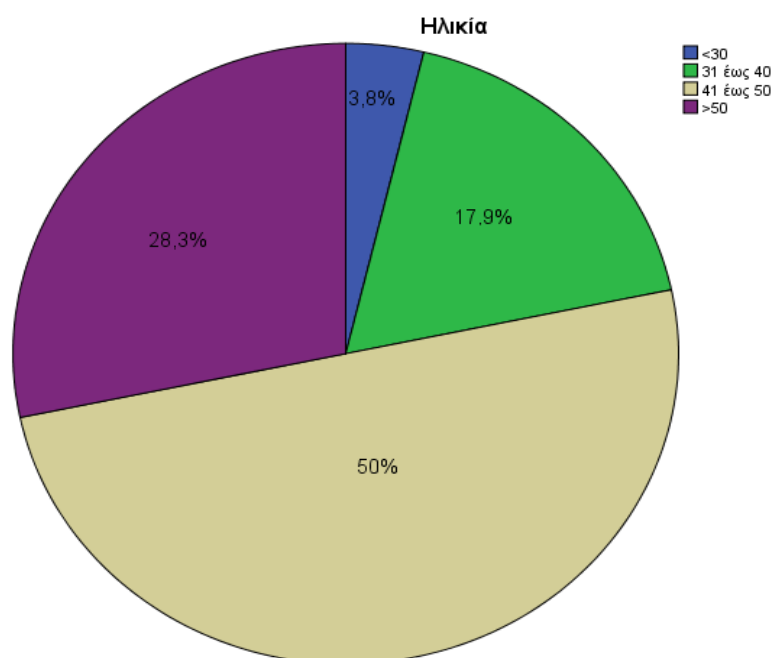
Από την κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα προκύπτει ότι 3,8 % είναι άτομα έως 30 ετών, το 17,4% είναι άτομα που ανήκουν στην ομάδα από 31 έως 40 ετών, το

50% είναι άτομα που ανήκουν στην ομάδα από 41 έως 50 ετών και το 28,3% είναι άτομα άνω των 50 ετών.

Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<30	4	3,8	3,8	3,8
	31 έως 40	19	17,9	17,9	21,7
	41 έως 50	53	50,0	50,0	71,7
	>50	30	28,3	28,3	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Πίνακας 5: Κατανομή ανά ηλικιακή μονάδα.



Διάγραμμα 2: Κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα.

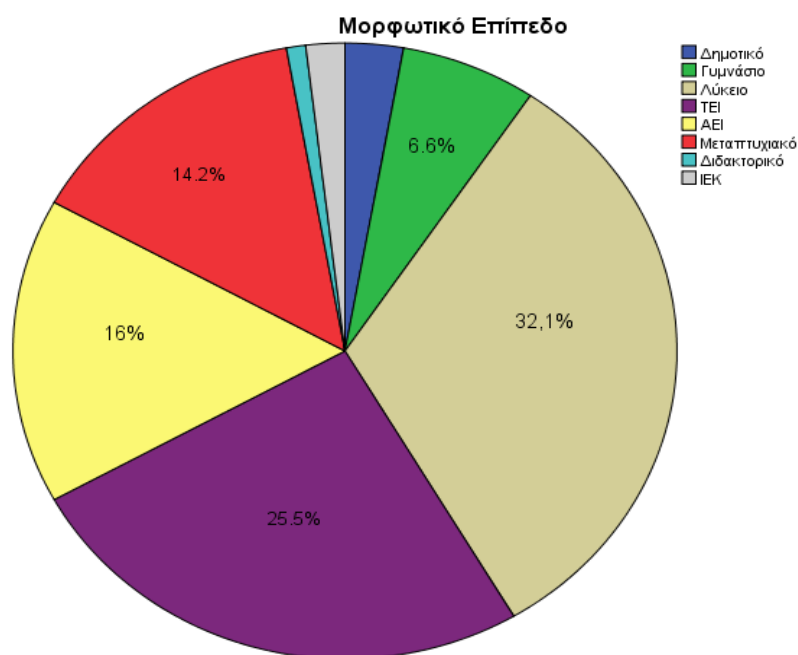
6.2.3 Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο

Το μορφωτικό επίπεδο που προσέρχεται στα Δημόσια ΚΤΕΟ κρίνεται ως υψηλό λαμβάνοντας υπόψη ότι το 25,5% έχει τελειώσει ανώτερη Τεχνολογική εκπαίδευση ενώ το 16,1% έχει τελειώσει την ανωτάτη εκπαίδευση. Το 15,1% αποκτήσει μεταπτυχιακό ή διδακτορικό ενώ μόλις το 10,4% έχει τελειώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση.

Μορφωτικό Επίπεδο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δημοτικό	3	2,8	2,8	2,8
	Γυμνάσιο	7	6,6	6,6	9,4
	Λύκειο	34	32,1	32,1	41,5
	ΤΕΙ	27	25,5	25,5	67,0
	ΑΕΙ	17	16,0	16,0	83,0
	Μεταπτυχιακό	15	14,2	14,2	97,2
	Διδακτορικό	1	,9	,9	98,1
	ΙΕΚ	2	1,9	1,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Πίνακας 6: Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο.



Διάγραμμα 3: Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο.

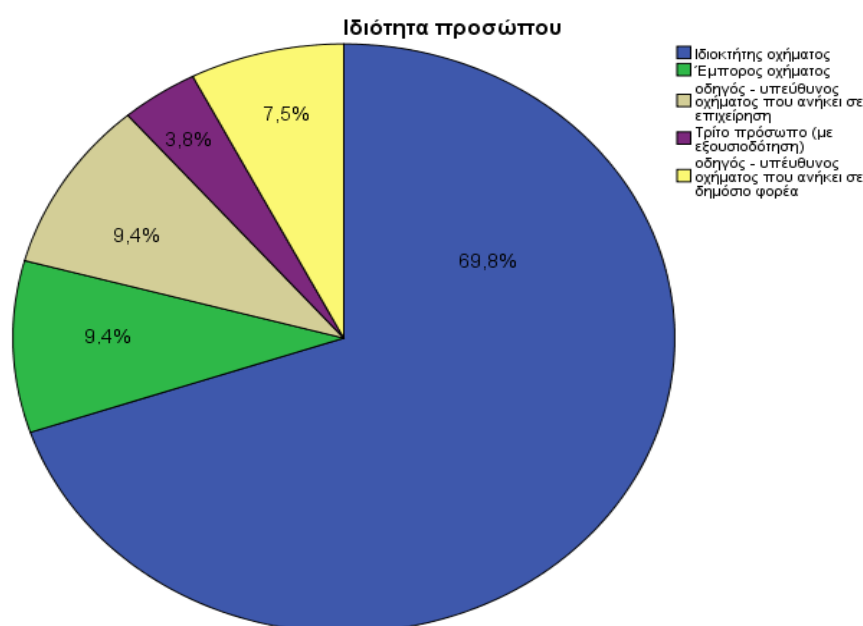
6.2.4 Κατανομή ανά ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο.

Από τις απαντήσεις των ερωτώμενων προκύπτει ότι το 69,8% είναι ιδιοκτήτες των οχημάτων που ελέγχονται τεχνικά ενώ ακολουθούν με 9,4 % οι έμποροι οχημάτων και οι οδηγοί - υπάλληλοι επιχειρήσεων.

Ιδιότητα προσώπου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ιδιοκτήτης οχήματος	74	69,8	69,8	69,8
	Έμπορος οχήματος	10	9,4	9,4	79,2
	οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε επιχείρηση	10	9,4	9,4	88,7
	Τρίτο πρόσωπο (με εξουσιοδότηση)	4	3,8	3,8	92,5
	οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε δημόσιο φορέα	8	7,5	7,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Πίνακας 7: Κατανομή ανά ιδιότητα προσώπου.



Διάγραμμα 4: Κατανομή ανά ιδιότητα προσώπου.

6.3 Χρήση Υπηρεσιών

Αναφορικά με τη χρήση των υπηρεσιών του Δημοσίου ΚΤΕΟ, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε τέσσερις ερωτήσεις κλειστού τύπου που αφορούν τη συχνότητα της επίσκεψής τους, τη Περιφέρεια που λειτουργούσε το Δημόσιο ΚΤΕΟ που επισκέφτηκαν, τον λόγο επίσκεψής τους και αν λειτουργούν ιδιωτικά ΚΤΕΟ στην περιοχή τους.

Τα ανωτέρω περιγράφονται αναλυτικά:

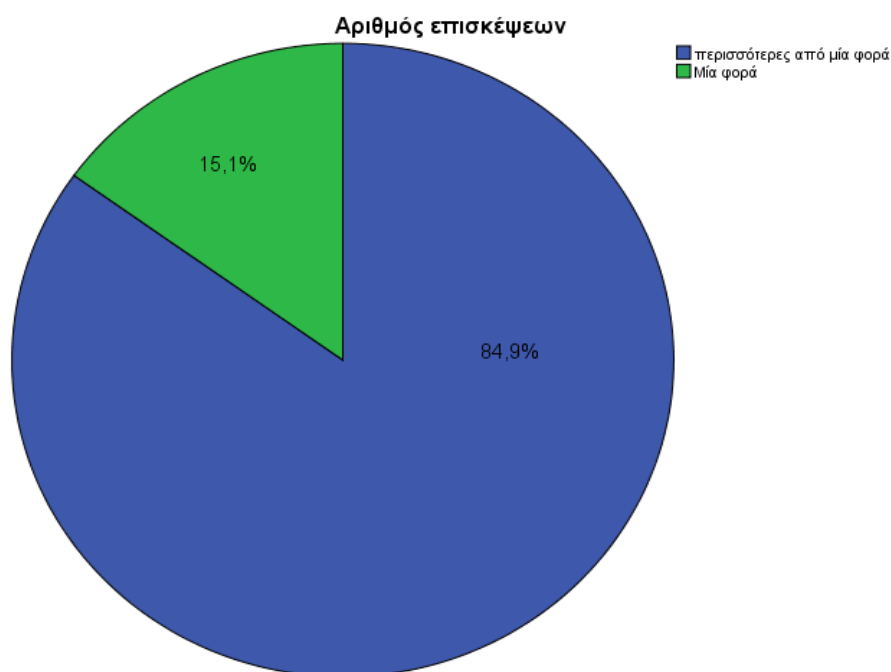
6.3.1 Συχνότητα επίσκεψης στα Δημόσια ΚΤΕΟ

Από τις απαντήσεις των ερωτώμενων παρατηρείται το γεγονός ότι το 84,9% έχει επισκεφτεί περισσότερες από μία φορές το Δημόσιο ΚΤΕΟ.

Αριθμός επισκέψεων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	περισσότερες από μία φορά	90	84,9	84,9	84,9
	Μία φορά	16	15,1	15,1	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Πίνακας 8: Κατανομή συχνότητας επίσκεψης.



Διάγραμμα 5: Κατανομή συχνότητας επισκέψεων.

6.3.2 Περιφέρεια λειτουργίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ

Η πλειοψηφία των ατόμων, κατά το 50,9%, επισκέφθηκαν Δημόσιο ΚΤΕΟ της Περιφέρειας Θεσσαλίας. Κατά 19,8% επισκέφθηκαν Δημόσιο ΚΤΕΟ της Περιφέρειας Αττικής και ακολουθούν με λιγότερα ποσοστά οι υπόλοιπες Περιφέρειες της Ελλάδας.

Περιφέρεια Ελλάδας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Θεσσαλία	54	50,9	50,9	50,9
	Κεντρική Μακεδονία	9	8,5	8,5	59,4
	Δυτική Μακεδονία	6	5,7	5,7	65,1
	Αττική	21	19,8	19,8	84,9
	Στερεά Ελλάδα	3	2,8	2,8	87,7
	Κρήτη	2	1,9	1,9	89,6
	Ήπειρος	7	6,6	6,6	96,2
	Δυτική Ελλάδα	1	,9	,9	97,2
	Ιόνια Νησιά	2	1,9	1,9	99,1
	Βόρειο Αιγαίο	1	,9	,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Πίνακας 9: Κατανομή Περιφερειών λειτουργίας Δημοσίων ΚΤΕΟ.

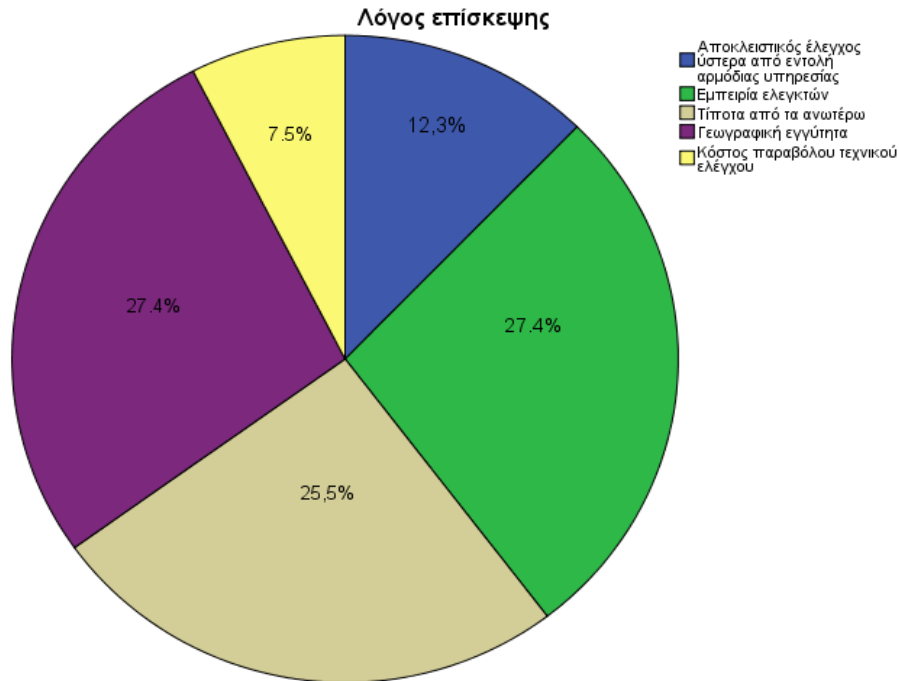
6.3.3 Σκοπός επίσκεψης.

Η πλειοψηφία των ατόμων που επισκέπτονται το Δημόσιο ΚΤΕΟ κατά το ίδιο ποσοστό, 27,4%, ανέφεραν ως σκοπό επίσκεψης την εμπειρία των ελεγκτών και τη γεωγραφική εγγύτητα του ΚΤΕΟ. Επίσης το 12,3% των ατόμων επισκέφτηκαν το Δημόσιο ΚΤΕΟ ύστερα από εντολή αρμόδιας υπηρεσίας.

Λόγος επίσκεψης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αποκλειστικός έλεγχος ύστερα από εντολή αρμόδιας υπηρεσίας	13	12,3	12,3	12,3
	Εμπειρία ελεγκτών	29	27,4	27,4	39,6
	Τίποτα από τα ανωτέρω	27	25,5	25,5	65,1
	Γεωγραφική εγγύτητα	29	27,4	27,4	92,5
	Κόστος παραβόλου τεχνικού ελέγχου	8	7,5	7,5	100,0
Total	106	100,0	100,0		

Πίνακας 10: Κατανομή σκοπού επίσκεψης.



Διάγραμμα 6: Κατανομή σκοπού επίσκεψης ερωτηματολογίου τύπου Α.

6.3.4 Λειτουργία ιδιωτικών ΚΤΕΟ στην περιοχή του ερωτώμενου.

Σε σχεδόν ποσοστό 100%, δηλαδή σε όλες σχεδόν τις περιπτώσεις των ερωτώμενων, στην Περιφέρεια που επισκέφτηκαν το Δημόσιο ΚΤΕΟ λειτουργούσε παράλληλα και ιδιωτικό ΚΤΕΟ, οπότε υπήρχε η δυνατότητα επιλογής.

ΙΚΤΕΟ στην περιοχή

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	105	99,1	99,1	99,1
	Όχι	1	,9	,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Πίνακας 11: Κατανομή λειτουργίας ΙΚΤΕΟ στην περιοχή του ερωτώμενου.

6.4 Ικανοποίηση Πελατών

Η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών έγινε μέσω είκοσι (20) ερωτήσεων με τη χρήση πενταβάθμιας κλίμακας Likert που κυμαινόταν από το 1 (καθόλου) έως το 5 (πάρα πολύ). Από τα αποτελέσματα που ελήφθησαν, ο μέσος όρος των απαντήσεων 3.73 που δείχνει ότι οι πολίτες είναι μεν ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες αλλά υπάρχει μεγάλο περιθώριο για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών ώστε να αυξηθεί ο βαθμός ικανοποίησής τους.

Τα ποσοστά που έλαβαν οι δεκαεπτά από τις είκοσι ερωτήσεις είναι:

	Mean	Std. Deviation
Είστε ενήμεροι για το είδος, το κόστος και τον αριθμό των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δημοσίου ΚΤΕΟ(από την ιστοσελίδα της Περιφέρειας, ενημερωτικά φυλλάδια, ανακοινώσεις κλπ);	2,87	1,310
Είναι εύκολη η πρόσβαση σας στο χώρο του ΚΤΕΟ;	4,17	1,009
Είναι κατάλληλοι οι χώροι αναμονής και οι διάδρομοι ελέγχου των οχημάτων;	3,47	1,025
Παρέχονται ειδικές βοηθητικές εγκαταστάσεις (ειδικές ράμπες, WC κλπ) για άτομα με ειδικές ανάγκες;	2,90	1,068
Ο εξοπλισμός για τον τεχνικό έλεγχο των οχημάτων είναι σύγχρονος και επαρκής;	3,95	0,930
Οι ελεγκτές των οχημάτων είναι ευπρεπώς ενδεδυμένοι και προσεγμένοι;	3,81	0,906
Οι ελεγκτές του ΚΤΕΟ είναι ευγενικού απέναντι σας;	3,95	0,970
Όταν παρουσιάστηκαν ελλείψεις κατά τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος, το προσωπικό του ΚΤΕΟ έδειξε προσωπικό ενδιαφέρον για να το λύσει;	3,85	0,974
Ο υπεύθυνος του ΚΤΕΟ δίνει ξεχωριστή προσοχή σε κάθε πελάτη;	3,71	1,004
Οι ελεγκτές του ΚΤΕΟ δίνουν ξεχωριστή προσοχή σε κάθε πελάτη;	3,76	0,921
Το προσωπικό του ΚΤΕΟ σας εμπνέει εμπιστοσύνη;	4,09	0,981
Το προσωπικό του ΚΤΕΟ είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και έχει τις απαραίτητες ικανότητες και δεξιότητες ώστε να σας εμπνέει εμπιστοσύνη;	4,01	0,981
Πιστεύετε ότι το προσωπικό του ΚΤΕΟ προσαρμόζει την παροχή των υπηρεσιών του εστιάζοντας στις προσωπικές ανάγκες των πελατών;	3,71	0,966
Είστε ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που σας παρέχονται;	3,81	0,987
Πιστεύετε ότι το κόστος του τεχνικού ελέγχου ανταποκρίνεται στις υπηρεσίες που σας παρέχονται;	3,71	0,873
Ενημερώνεστε για το χρονικό διάστημα που απαιτείται προκειμένου να ολοκληρωθεί ο τεχνικός έλεγχος;	3,79	1,012
Πιστεύετε ότι το σύστημα διασφάλισης ποιότητας στον τεχνικό έλεγχο του ΚΤΕΟ συμβάλλει στη κατανόηση της ωφελιμότητας του τεχνικού ελέγχου;	3,83	0,941

Πίνακας 12: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς (17 ερωτήσεις).

Τρεις ερωτήσεις από τις είκοσι (20) έχουν ως στόχο να αναδείξουν την στάση των πελατών απέναντι στα αποτελέσματα των ελέγχων και συγκεκριμένα αν θεωρούν ότι τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου εξαρτώνται από την καλή προαίρεση των ελεγκτών, αν θεωρούν ότι η μελλοντική προτίμηση τους για το κέντρο ελέγχου εξαρτάται από τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου και αν

πιστεύουν ότι ο τεχνικός έλεγχος είναι περισσότερο επιεικής και λιγότερο αξιόπιστος και αμερόληπτος.

Από τα αποτελέσματα που ελήφθησαν, ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,25 που δείχνει ότι οι πελάτες θεωρούν ότι οι τεχνικοί έλεγχοι είναι λίγο επιεικείς και ότι τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου εξαρτώνται λίγο από την καλή προαίρεση των ελεγκτών. Επομένως, θα πρέπει να δοθούν οδηγίες ώστε οι πελάτες να αισθάνονται ότι τα αποτελέσματα των τεχνικών ελέγχων δεν επηρεάζονται καθόλου από την προαίρεση των ελεγκτών ή από άλλους παράγοντες. Επίσης διαπιστώνεται ότι οι πελάτες συνδέουν λίγο τη μελλοντική προτίμηση τους για το κέντρο ελέγχου από τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου. Ουσιαστικά αποτυπώνεται η διάθεση των «ευχαριστημένων πελατών», σε σχέση με τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου, να επισκεφτούν πάλι το ΚΤΕΟ που δεν τους κατέγραψε καμία έλλειψη ή το ΚΤΕΟ που τους κατέγραψε τις λιγότερες και ασήμαντες ελλείψεις.

	Mean	Std. Deviation
Πιστεύετε ότι ο τεχνικός έλεγχος είναι περισσότερο επιεικής και λιγότερο αξιόπιστος και αμερόληπτος;	2,21	1,185
Πιστεύετε ότι τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου εξαρτώνται από την καλή προαίρεση των ελεγκτών;	2,40	1,232
Πιστεύεται ότι η μελλοντική προτίμηση σας για το κέντρο ελέγχου εξαρτάται από τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου;	2,15	1,315

Πίνακας 13: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς (3 ερωτήσεις).

Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του οργανισμού έγινε σύμφωνα με τις πέντε διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών (Απτότητα – Αξιοπιστία – Ανταπόκριση – Διασφάλιση – Ενσυναίσθηση). Ο μέσος όρος του βαθμού ικανοποίησης ανά διάσταση παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Διαστάσεις ποιότητας	Ικανοποίηση πελατών (Μ.Ο. / max = 5)
Απτότητα Αναφέρεται στην ικανοποίηση των πελατών από τις υποδομές, τον πάγιο εξοπλισμό, την εξωτερική εμφάνιση και τη στάση του ανθρώπινου οργανισμού, την ευκολία πρόσβασης, τους χώρους, την πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α. , τον εξοπλισμό ελέγχου και την ευπρέπεια των ελεγκτών.	3,66
Ανταπόκριση Αναφέρεται στην ικανοποίηση των πελατών από την προθυμία του ανθρώπινου δυναμικού να ανταποκριθεί.	3,81
Διασφάλιση Αναφέρεται στην ικανοποίηση των πελατών από την εκπαίδευση των ελεγκτών και στην εμπιστοσύνη των πελατών στις γνώσεις των ελεγκτών.	4,05
Ενσυναίσθηση Αναφέρεται στην ικανοποίηση των πελατών από την προθυμία των ελεγκτών να προσαρμόσουν τις υπηρεσίες τους ανάλογα με τις προσωπικές ανάγκες των πελατών και από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.	3,76
Αξιοπιστία Αναφέρεται στην ικανοποίηση των πελατών από την ενημέρωση τους για το χρονικό διάστημα που απαιτεί ο τεχνικός έλεγχος του οχήματος τους και από το γεγονός ότι θεωρούν μεγάλη τη συμβολή της ΔΟΠ στην ωφελιμότητα του τεχνικού ελέγχου.	3,81

Πίνακας 14: Μέσος όρος του βαθμού ικανοποίησης ανά διάσταση.

6.5 Συγκρίσεις Επιμέρους Ομάδων

Στην παρούσα ενότητα εξετάζεται η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών σε τρεις κρίσιμες μεταβλητές : Συχνότητα επίσκεψης, Ηλικία και ιδιότητα προσώπου.

Για τις ανάγκες της στατιστικής ανάλυσης χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος Kruskal – Wallis H, προκειμένου να εντοπιστούν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ανεξάρτητων δειγμάτων. Σε όσες περιπτώσεις διαπιστώθηκε η ύπαρξη σημαντικής στατιστικής διαφοροποίησης ακολουθήθηκε η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τη χρήση του ελέγχου Mann – Whitney U.

6.5.1 Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες – Συχνότητα επίσκεψης

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την ερώτηση B15 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση τη συχνότητα επίσκεψης. Διακρίνονται δύο ανεξάρτητα δείγματα : α) Μία φορά β) Περισσότερες από μία φορά, τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή B15.

Mann-Whitney U Test

	Αριθμός επισκέψεων	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες Υπηρεσίες	περισσότερες από μία φορά	90	55,98	5038,50
	Μία φορά	16	39,53	632,50
	Total	106		

Test Statistics^a

	Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες Υπηρεσίες
Mann-Whitney U	496,500
Wilcoxon W	632,500
Z	-2,115
Asymp. Sig. (2-tailed)	,034
a. Grouping Variable: Αριθμός επισκέψεων	

Πίνακας 15: Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες – Συχνότητα επίσκεψης.

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney U, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των δύο δειγμάτων.

Συγκεκριμένα προκύπτει ότι οι πελάτες που επισκέπτονται τα Δημόσια ΚΤΕΟ περισσότερες από μία φορές αισθάνονται περισσότερο ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε σχέση με τους πελάτες που έχουν επισκεφτεί τα Δημόσια ΚΤΕΟ μία φορά.

6.5.2 Ικανοποίηση πελατών από την ενημέρωση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες – Συχνότητα επίσκεψης

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων που αφορά την ερώτηση B1 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το σύνολο των δειγμάτων

διαχωρίστηκε με βάση τη συχνότητα επίσκεψης. Διακρίνονται δύο ανεξάρτητα δείγματα : α) Μία φορά β) Περισσότερες από μία φορά, τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή Β1.

Kruskal Wallis Test

	Αριθμός επισκέψεων	N	Mean Rank
Ενήμεροι υπηρεσιών	περισσότερες από μία φορά	90	55,91
	Μία φορά	16	39,94
	Total	106	

Test Statistics^{a,b}

	Ενήμεροι υπηρεσιών
Chi-Square	3,854
df	1
Asymp. Sig.	,050

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Αριθμός επισκέψεων

Πίνακας 16: Ικανοποίηση πελατών από την ενημέρωση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες – Συχνότητα επίσκεψης.

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των δύο δειγμάτων.

Συγκεκριμένα προκύπτει ότι οι πελάτες που επισκέπτονται τα Δημόσια ΚΤΕΟ περισσότερες από μία φορές αισθάνονται περισσότερο ικανοποιημένοι από την ενημέρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε σχέση με τους πελάτες που έχουν επισκεφτεί τα Δημόσια ΚΤΕΟ μία φορά. Ίσως γιατί όσοι προτιμούν τα Δημόσια ΚΤΕΟ φροντίζουν να ενημερωθούν για τις υπηρεσίες που παρέχονται.

6.5.3 Ικανοποίηση πελατών από την ευγένεια των ελεγκτών – Λόγος επίσκεψης

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την ερώτηση Β7 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι από την ευγένεια των ελεγκτών. Το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση το λόγο επίσκεψης. Διακρίνονται πέντε ανεξάρτητα δείγματα : α) Γεωγραφική εγγύτητα β) Κόστος παραβόλου τεχνικού ελέγχου, γ) Εμπειρία ελεγκτών δ) Αποκλειστικός έλεγχος σε αυτό ύστερα από εντολή της αρμόδιας Υπηρεσίας και ε) Τίποτα από τα προηγούμενα, τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή Β7.

Kruskal Wallis Test

	Λόγος επίσκεψης	N	Mean Rank
Ευγένεια Ελεγκτών	Αποκλειστικός έλεγχος ύστερα από εντολή αρμόδιας υπηρεσίας	13	40,65
	Εμπειρία ελεγκτών	29	68,10
	Τίποτα από τα ανωτέρω	27	39,65
	Γεωγραφική εγγύτητα	29	55,45
	Κόστος παραβόλου τεχνικού ελέγχου	8	61,13
	Total	106	

Test Statistics^{a,b}

	Ευγένεια Ελεγκτών
Chi-Square	16,642
df	4
Asymp. Sig.	,002

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:
Λόγος επίσκεψης

Πίνακας 17: Ικανοποίηση πελατών από την ευγένεια των ελεγκτών – Λόγος επίσκεψης.

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των πέντε δειγμάτων.

Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο Mann – Whitney U προκειμένου να εντοπιστούν οι διαφορές (Παράρτημα Β).

6.5.4 Ικανοποίηση πελατών από την ενημέρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών – Λόγος επίσκεψης

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την ερώτηση Β1 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι από την ευγένεια των ελεγκτών. Το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση το λόγο επίσκεψης.

Διακρίνονται πέντε ανεξάρτητα δείγματα : α) Γεωγραφική εγγύτητα β) Κόστος παραβόλου τεχνικού ελέγχου, γ) Εμπειρία ελεγκτών δ) Αποκλειστικός έλεγχος σε αυτό ύστερα από εντολή της αρμόδιας Υπηρεσίας και ε) Τίποτα από τα προηγούμενα, τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή Β1.

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των πέντε δειγμάτων.

Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο Mann – Whitney U προκειμένου να εντοπιστούν οι διαφορές (Παράρτημα Β).

Kruskal Wallis Test

	Λόγος επίσκεψης	N	Mean Rank
Ενήμεροι υπηρεσιών	Αποκλειστικός έλεγχος ύστερα από εντολή αρμόδιας υπηρεσίας	13	48,19
	Εμπειρία ελεγκτών	29	75,95
	Τίποτα από τα ανωτέρω	27	34,33
	Γεωγραφική εγγύτητα	29	51,16
	Κόστος παραβόλου τεχνικού ελέγχου	8	53,94
	Total	106	

Test Statistics^{a,b}

	Ενήμεροι υπηρεσιών
Chi-Square	27,864
df	4
Asymp. Sig.	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Λόγος επίσκεψης

Πίνακας 18: Ικανοποίηση πελατών από την ενημέρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών – Λόγος επίσκεψης.

6.5.5 Ικανοποίηση πελατών από το ενδιαφέρον του προσωπικού του ΚΤΕΟ – Συχνότητα επίσκεψης

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την ερώτηση Β8 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι από το ενδιαφέρον του προσωπικού του ΚΤΕΟ, όταν παρουσιάστηκαν ελλείψεις κατά τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος. Το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση τη συχνότητα επίσκεψης. Διακρίνονται δύο ανεξάρτητα δείγματα : α) Μία φορά β) Περισσότερες από μία φορά, τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή Β8.

Mann-Whitney U Test

	Αριθμός επισκέψεων	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ενδιαφέρον προσωπικού ΚΤΕΟ	περισσότερες από μία φορές	90	55,91	5032,00
	Μία φορά	16	39,94	639,00
	Total	106		

Test Statistics^a

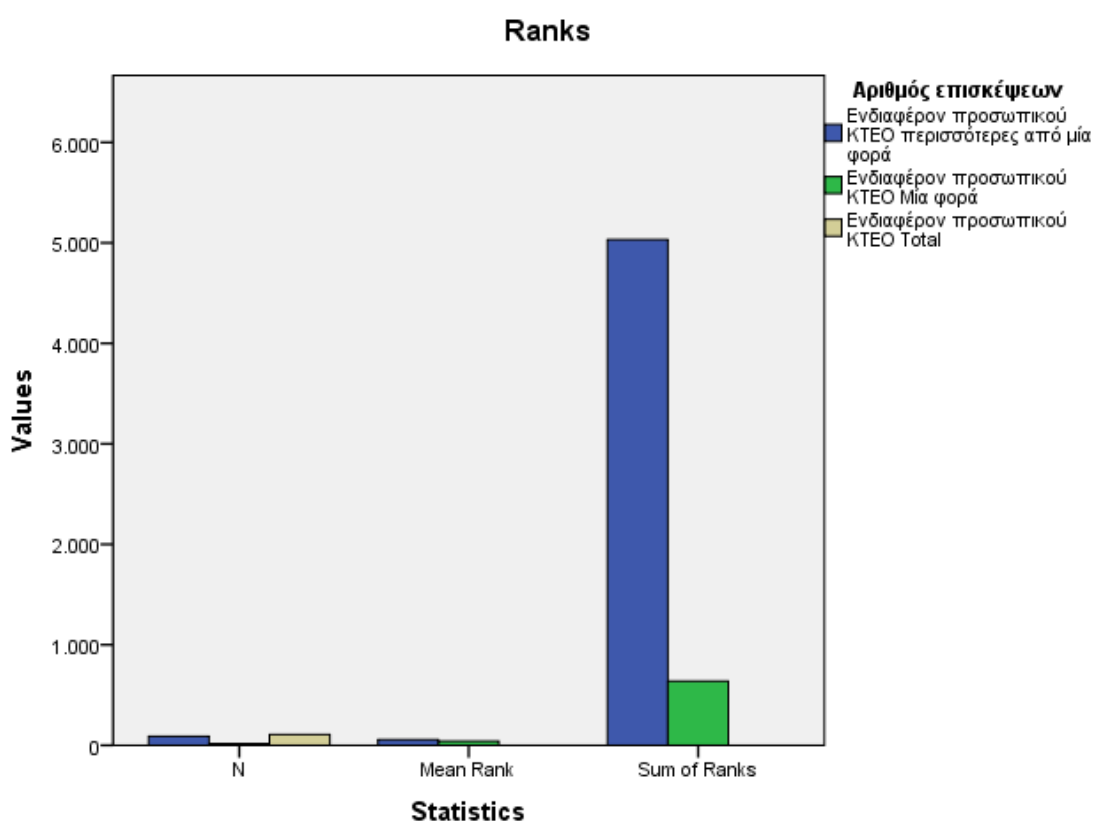
	Ενδιαφέρον προσωπικού ΚΤΕΟ
Mann-Whitney U	503,000
Wilcoxon W	639,000
Z	-2,038
Asymp. Sig. (2-tailed)	,042

a. Grouping Variable: Αριθμός επισκέψεων

Πίνακας 19: Ικανοποίηση πελατών από το ενδιαφέρον του προσωπικού του ΚΤΕΟ – Συχνότητα επίσκεψης.

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney U, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των δύο δειγμάτων.

Συγκεκριμένα προκύπτει ότι οι πελάτες που επισκέπτονται τα Δημόσια ΚΤΕΟ περισσότερες από μία φορές αισθάνονται περισσότερο ικανοποιημένοι από το ενδιαφέρον του προσωπικού του ΚΤΕΟ να δώσει λύση όταν παρουσιάζονται ελλείψεις στον τεχνικό έλεγχο.



Διάγραμμα 7: Ικανοποίηση πελατών από το ενδιαφέρον του προσωπικού του ΚΤΕΟ – Συχνότητα επίσκεψης.

6.5.6 Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης τεχνικού ελέγχου από τα αποτελέσματα – Ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο.

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την ερώτηση B20 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες επηρεάζονται από τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου ώστε να εξαρτάται από αυτά η μελλοντική προτίμηση τους. Το σύνολο των δειγμάτων

διαχωρίστηκε με βάση την ιδιότητα του προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο. Διακρίνονται πέντε ανεξάρτητα δείγματα : α) Ιδιοκτήτης οχήματος β Έμπορος οχήματος, γ) οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε επιχείρηση, δ) Τρίτο πρόσωπο (με εξουσιοδότηση) ε) οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε δημόσιο φορέα , τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή B20.

Kruskal Wallis Test

	Ιδιότητα προσώπου	N	Mean Rank
Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης από αποτελέσματα	Ιδιοκτήτης οχήματος	74	55,54
	Έμπορος οχήματος	10	61,50
	οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε επιχείρηση	10	50,90
	Τρίτο πρόσωπο (με εξουσιοδότηση)	4	60,25
	οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε δημόσιο φορέα	8	24,50
	Total	106	

Test Statistics^{a,b}

	Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης από αποτελέσματα
Chi-Square	9,391
df	4
Asymp. Sig.	,052
a. Kruskal Wallis Test	
b. Grouping Variable: Ιδιότητα προσώπου	

Πίνακας 20: Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης τεχνικού ελέγχου από τα αποτελέσματα – Ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο.

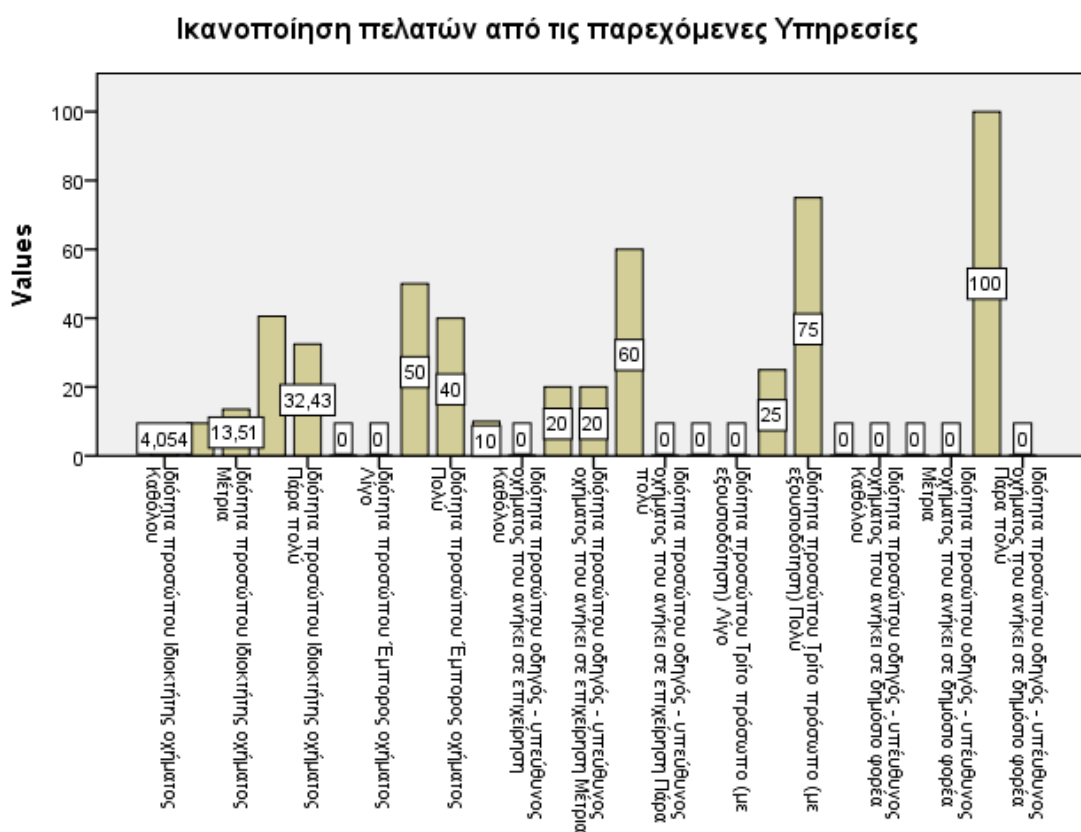
Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis Test, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των πέντε δειγμάτων. Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο Mann – Whitney U προκειμένου να εντοπιστούν οι διαφορές (Παράρτημα Β).

Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι οι έμποροι των οχημάτων επηρεάζονται περισσότερο από τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου ώστε να εξαρτάται από αυτά η μελλοντική προτίμηση τους, διότι οι τεχνικοί έλεγχοι χωρίς

καταγραφή σοβαρών ελλείψεων αποδεικνύουν ότι τα οχήματα που εμπορεύονται είναι αξιόπιστα.

6.5.7 Ικανοποίηση πελατών από παρεχόμενες υπηρεσίες – Ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την ερώτηση B15 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση την ιδιότητα του προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο. Διακρίνονται πέντε ανεξάρτητα δείγματα : α) Ιδιοκτήτης οχήματος β Έμπορος οχήματος, γ) οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε επιχείρηση, δ) Τρίτο πρόσωπο (με εξουσιοδότηση) ε) οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε δημόσιο φορέα , τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή B15.



Διάγραμμα 8: Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Παρατηρούμε ότι εύλογα το επάγγελμα διαφοροποιεί τις ανάγκες των πελατών. Διαπιστώνεται ότι οι οδηγοί που είναι υπάλληλοι δημόσιου φορέα

παρουσιάζονται ως «πολύ ικανοποιημένοι» από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ίσως ως ένδειξη υποστήριξης ενός άλλου **δημόσιου φορέα όπως είναι το Δημόσιο ΚΤΕΟ.**

6.6 Συγκρίσεις ανά Περιφέρεια

Η παρούσα έρευνα διεξήχθη σε δώδεκα (12) Περιφέρειες της Ελλάδας. Δεν υπήρχαν σε όλες τις Περιφέρειες ίσες απαντήσεις αλλά έχει ενδιαφέρον σε ποιό βαθμό διαφοροποιήθηκαν οι απαντήσεις των πελατών ανάλογα με την Περιφέρεια στην οποία κατοικούν.

Από την επεξεργασία των απαντήσεων που δόθηκαν ανά Περιφέρεια στην οποία λειτουργούν τα υπό έρευνα Δημόσια ΚΤΕΟ παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές.

Για τις ανάγκες της στατιστικής ανάλυσης χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος Kruskal – Wallis H, προκειμένου να εντοπιστούν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ανεξάρτητων δειγμάτων. Σε όσες περιπτώσεις διαπιστώθηκε η ύπαρξη σημαντικής στατιστικής διαφοροποίησης ακολουθήθηκε η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τη χρήση του ελέγχου Mann – Whitney U.

Τονίζουμε ότι επειδή σε κάποιες Περιφέρειες τα δείγματα ήταν πάρα πολύ μικρά (Στερεά Ελλάδα, Κρήτη, Δυτική Ελλάδα, Ιόνια Νησιά και Βόρειο Αιγαίο), για την αποφυγή στατιστικών λαθών η στατιστική ανάλυση των συγκρίσεων ανά Περιφέρεια περιορίστηκε στις Περιφέρειες της Θεσσαλίας, της Αττικής, της Κεντρικής Μακεδονίας, της Δυτικής Μακεδονίας και της Ηπείρου.

Εξετάζεται λοιπόν η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των πέντε προαναφερόμενων Περιφερειών της χώρας στις κρίσιμες μεταβλητές – ερωτήσεις του μέρους (Γ) του ερωτηματολογίου.

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis Test, προκύπτει ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p > 0,05$) μεταξύ των δειγμάτων ως προς τις μεταβλητές – ερωτήσεις του μέρους (Γ) του ερωτηματολογίου (Παράρτημα Β) εκτός από τις κρίσιμες μεταβλητές Γ7 και Γ8 του ερωτηματολογίου, των οποίων τα αποτελέσματα αναλύονται στη συνέχεια. Η

σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τη χρήση του ελέγχου Mann – Whitney U παρουσιάζεται στο Παράρτημα Β.

6.6.1 Ευγένεια προσωπικού Δημοσίου ΚΤΕΟ

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis Test, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των δειγμάτων ως προς την κρίσιμη μεταβλητή Γ7 και που αφορά την ικανοποίηση των πελατών από την ευγένεια του προσωπικού του Δημοσίου ΚΤΕΟ.

Kruskal Wallis Test

Ευγένεια Ελεγκτών	Θεσσαλία	54	43,78
	Κεντρική Μακεδονία	9	33,11
	Δυτική Μακεδονία	6	57,33
	Αττική	21	61,74
	Ηπειρος	7	64,36
	Total	97	

Test Statistics^{a,b}

	Ευγένεια Ελεγκτών
Chi-Square	13,099
df	4
Asymp. Sig.	,011

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Πίνακας 21: Ευγένεια προσωπικού Δημοσίου ΚΤΕΟ- Περιφέρειες (ερωτηματολόγιο τύπου Α).

Από τη σύγκριση ανά ζεύγη των Περιφερειών (έλεγχος Mann Whitney U- Παράρτημα Β) παρατηρήθηκαν ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μόνο στο ζεύγος της Αττικής και της Θεσσαλίας.

Mann-Whitney U

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ευγένεια Ελεγκτών	Θεσσαλία	54	34,13	1843,00
	Αττική	21	47,95	1007,00
	Total	75		

Test Statistics^a

	Ευγένεια Ελεγκτών
Mann-Whitney U	358,000
Wilcoxon W	1843,000
Z	-2,613
Asymp. Sig. (2-tailed)	,009
a. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας	

Πίνακας 22: Ευγένεια προσωπικού Δημοσίου ΚΤΕΟ- Περιφέρειες Αττικής / Θεσσαλίας.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι στην Αττική οι σχέσεις του προσωπικού με τους πελάτες είναι πιο απρόσωπες σε σχέση με αυτές που υπάρχουν στη Θεσσαλία όπου εξυπηρετούνται πελάτες οι οποίοι είναι ως επί των πλείστον γνώριμοι, γίνεται αντιληπτό ότι οι πελάτες θεωρούν πιο ευγενικούς τους ελεγκτές στη Θεσσαλία.

6.6.2 Ενδιαφέρον ελεγκτών του Δημοσίου ΚΤΕΟ κατά τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis Test, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των δειγμάτων ως προς την κρίσιμη μεταβλητή Γ8 και που αφορά την ικανοποίηση των πελατών από το ενδιαφέρον των ελεγκτών του Δημοσίου ΚΤΕΟ όταν παρουσιάστηκαν ελλείψεις κατά τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος .

Η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τη χρήση του ελέγχου Mann - Whitney U παρουσιάζεται στο Παράρτημα Β.

Kruskal Wallis Test

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank
Ενδιαφέρον ελεγκτών ΚΤΕΟ κατά τη διάρκεια του τεχνικού ελέγχου.	Θεσσαλία	54	44,94
	Κεντρική Μακεδονία	9	35,89
	Δυτική Μακεδονία	6	72,00
	Αττική	21	55,12
	Ήπειρος	7	59,14
	Total	97	

Test Statistics^{a,b}

	Ενδιαφέρον ελεγκτών ΚΤΕΟ
Chi-Square	10,285
df	4
Asymp. Sig.	,036

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδα

Πίνακας 23: Ενδιαφέρον εργαζομένων ΚΤΕΟ – Περιφέρειες.

Κεφάλαιο 7

Ανάλυση Αποτελεσμάτων Ερωτηματολογίου Τύπου Β

7.1 Μεθοδολογία Στατιστικής Ανάλυσης

Αποτελεσμάτων ερωτηματολογίων

Για τη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων κρίθηκε απαραίτητη η χρήση της θεωρίας των μη παραμετρικών στατιστικών ελέγχων, επειδή τα γεγονότα προέκυψαν από τη μελέτη μεταβλητών κατηγορίας και μεταβλητών διάταξης (Sheskin, 2007).

Οι μη παραμετρικοί έλεγχοι που εφαρμόστηκαν είναι τα τεστ Mann-Whitney U και Kruskal-Wallis H. Με τον έλεγχο Mann-Whitney U ελέγχεται αν τα δύο ανεξάρτητα δείγματα μεγέθη n_1 και n_2 αντιπροσωπεύουν δύο πληθυσμούς με ίσες (H_0) ή (H_1) μεσαίες τιμές.

Ο έλεγχος Kruskal-Wallis H αποτελεί επέκταση του ελέγχου Mann-Whitney U για περισσότερους από δύο πληθυσμούς. Συγκεκριμένα, η υπόθεση η οποία ελέγχεται με τον έλεγχο Kruskal-Wallis H είναι αν $j \geq 2$ ανεξάρτητα δείγματα αντιπροσωπεύουν αντίστοιχα j πληθυσμούς σε ίσες (H_0) ή διαφορετικές (H_1) μεσαίες τιμές.

Για τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε του πρόγραμμα IBM SPSS Statistics v25.

Για την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου και ειδικά τις ερωτήσεις του τρίτου μέρους για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος Cronbach Alpha. Ο δείκτης αυτός λαμβάνει τιμές $[0, 1]$. Το 0

ερμηνεύεται ως έλλειψη αξιοπιστίας και το 1 ως ισχυρά αξιόπιστη κλίμακα. Ο δείκτης Cronbach Alpha είναι ένα μέτρο που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση της αξιοπιστίας ή της εσωτερικής συνοχής ενός συνόλου αντικειμένων κλίμακας ή δοκιμής. Με άλλα λόγια, η αξιοπιστία οποιασδήποτε δεδομένης μέτρησης αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο είναι ένα σταθερό μέτρο μιας έννοιας και ο δείκτης Cronbach Alpha είναι ένας τρόπος μέτρησης της ισχύος αυτής της συνέπειας. Ο προκύπτων συντελεστής αξιοπιστίας κυμαίνεται από 0 έως 1 για την παροχή αυτής της συνολικής αξιολόγησης της αξιοπιστίας ενός μέτρου. Εάν όλα τα στοιχεία κλίμακας είναι εντελώς ανεξάρτητα το ένα από το άλλο (δηλαδή, δεν συσχετίζονται), τότε ο δείκτης ισούται με 0. και, εάν όλα τα στοιχεία έχουν υψηλές covariances, τότε ο δείκτης θα πλησιάσει 1 καθώς ο αριθμός των αντικειμένων στην κλίμακα πλησιάζει το άπειρο.

Με άλλα λόγια, όσο υψηλότερος είναι ο δείκτης, τόσο περισσότερο τα στοιχεία έχουν κοινόχρηστη συνένωση και πιθανώς μετράνε την ίδια υποκείμενη έννοια. Τιμές μεγαλύτερες του 0,7 θεωρούνται επαρκείς και τιμές μεγαλύτερες του 0,8 θεωρούνται πολύ καλές για λόγους επιβεβαίωσης.

Από τον πίνακα Reliability Statistics προκύπτει ότι ο συντελεστής Cronbach Alpha για το παρόν ερωτηματολόγιο είναι πολύ ικανοποιητικός λαμβάνοντας τη τιμή 0,917.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Αναξιόπιστα αποτελέσματα	1,47	,905	103
Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές	1,54	,978	103
Άγενείς υπάλληλοι - ελεγκτές	1,91	1,189	103
Μεγάλος χρόνος αναμονής	2,25	1,405	103
Μη σύγχρονος Εξοπλισμός	1,74	1,171	103
Πιο μεγάλο κόστος	1,53	1,065	103
Ακαταλληλότητα κτιρίων	1,84	1,170	103

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,905	,913	7

Πίνακας 24: Αξιοπιστία ερωτηματολογίου

7.2 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά Ερωτώμενων

Αναφορικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις που αφορούσαν το φύλο τους, την ηλικιακή ομάδα που ανήκουν (έως 30 ετών, από 31 έως 40 ετών, από 41 έως 50 ετών και άνω των 51 ετών), το μορφωτικό τους επίπεδο, του λόγου επίσκεψης και της ιδιότητας - επαγγελματικής κατάσταση σε σχέση με το όχημα που προσκομίζεται για τεχνικό έλεγχο.

Τα αποτελέσματα του δημογραφικού προφίλ των συμμετεχόντων στην έρευνα αποτυπώνονται ως ακολούθως:

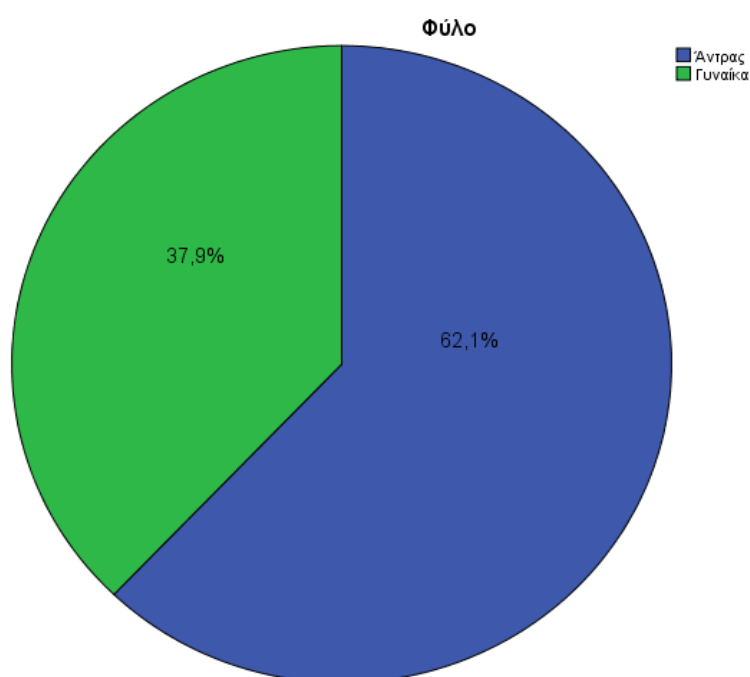
7.2.1 Κατανομή ανά φύλο

Από τα 106 άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα και συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο τα 64 (62,1%) είναι άντρες και τα 39 (37,9%) είναι γυναίκες.

Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άντρας	64	62,1	62,1	62,1
	Γυναίκα	39	37,9	37,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Πίνακας 25: Κατανομή ανά φύλο



Διάγραμμα 9: Κατανομή ανά φύλο

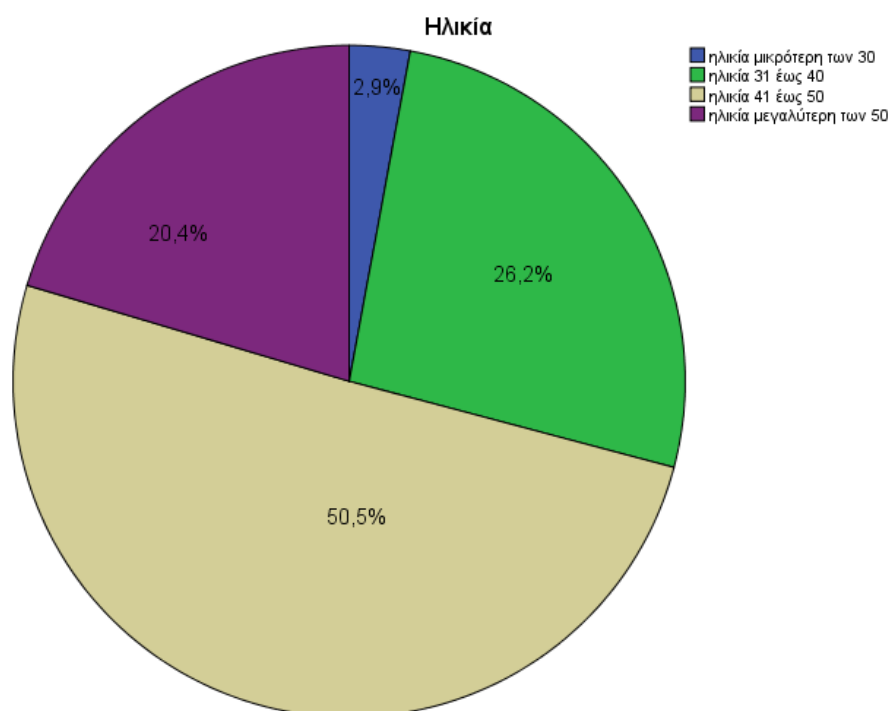
7.2.2 Κατανομή ανά ηλικιακή μονάδα

Από την κατανομή ανά ηλικιακή μονάδα προκύπτει ότι 2,9 % είναι άτομα έως 30 ετών, το 26,2% είναι άτομα που ανήκουν στην ομάδα από 31 έως 40 ετών, το 50,5% είναι άτομα που ανήκουν στην ομάδα από 41 έως 50 ετών και το 20,4% είναι άτομα άνω των 50 ετών.

Ηλικία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ηλικία μικρότερη των 30	3	2,9	2,9
	ηλικία 31 έως 40	27	26,2	29,1
	ηλικία 41 έως 50	52	50,5	79,6
	ηλικία μεγαλύτερη των 50	21	20,4	100,0
	Total	103	100,0	

Πίνακας 26: Κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα.



Διάγραμμα 10: Κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα.

7.2.3 Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο

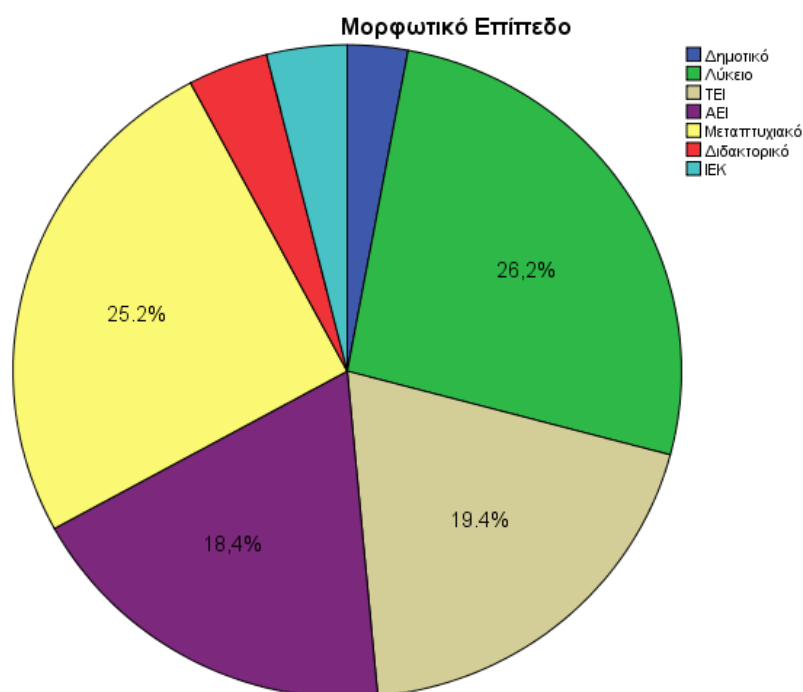
Το μορφωτικό επίπεδο που προσέρχεται στα Δημόσια ΚΤΕΟ κρίνεται ως υψηλό λαμβάνοντας υπόψη ότι το 19,4% έχει τελειώσει ανώτερη Τεχνολογική εκπαίδευση ενώ το 18,4% έχει τελειώσει την ανωτάτη εκπαίδευση. Το 29,1%

έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό ή διδακτορικό ενώ μόλις το 2,9% έχει τελειώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση.

Μορφωτικό Επίπεδο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δημοτικό	3	2,9	2,9	2,9
	Λύκειο	27	26,2	26,2	29,1
	ΤΕΙ	20	19,4	19,4	48,5
	ΑΕΙ	19	18,4	18,4	67,0
	Μεταπτυχιακό	26	25,2	25,2	92,2
	Διδακτορικό	4	3,9	3,9	96,1
	ΙΕΚ	4	3,9	3,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Πίνακας 27: Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο



Διάγραμμα 11: Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο.

7.3 Χρήση Υπηρεσιών

Αναφορικά με τη χρήση των υπηρεσιών του Ιδιωτικού ΚΤΕΟ, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε δύο ερωτήσεις κλειστού τύπου που αφορούν τη Περιφέρεια της Ελλάδας πραγματοποιήθηκε ο πιο πρόσφατος τεχνικός έλεγχος του οχήματος, και αν λειτουργούν Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή τους.

Τα ανωτέρω περιγράφονται αναλυτικά:

7.3.1 Περιφέρεια λειτουργίας του ΚΤΕΟ που επισκέφτηκαν

Η πλειοψηφία των ατόμων, κατά το 52,4%, επισκέφτηκαν ΚΤΕΟ της Περιφέρειας Θεσσαλίας. Κατά 15,5% επισκέφτηκαν ΚΤΕΟ της Περιφέρειας Αττικής και ακολουθούν με λιγότερα ποσοστά οι υπόλοιπες Περιφέρειες της Ελλάδας.

Περιφέρεια Ελλάδας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Θεσσαλία	54	52,4	52,4	52,4
	Κεντρική Μακεδονία	8	7,8	7,8	60,2
	Δυτική Μακεδονία	5	4,9	4,9	65,0
	Αττική	16	15,5	15,5	80,6
	Στερεά Ελλάδα	4	3,9	3,9	84,5
	Κρήτη	3	2,9	2,9	87,4
	Ήπειρος	9	8,7	8,7	96,1
	Ανατολική Μακεδονία	2	1,9	1,9	98,1
	Πελοπόννησος	2	1,9	1,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Πίνακας 28: Περιφέρεια λειτουργίας του ΚΤΕΟ που επισκέφτηκαν οι ερωτώμενοι.

7.3.2 Λειτουργία Δημόσιου ΚΤΕΟ στην περιοχή του ερωτώμενου

Σε ποσοστό 82,5%, στην Περιφέρεια που λειτουργούσε το ΚΤΕΟ που επισκέφτηκαν λειτουργούσε παράλληλα και Δημόσιο ΚΤΕΟ, οπότε υπήρχε η δυνατότητα επιλογής. Σε ποσοστό 4,9% στην Περιφέρεια που λειτουργούσε το ΚΤΕΟ που επισκέφτηκαν δεν λειτουργούσε Δημόσιο ΚΤΕΟ και σε ποσοστό 12,6% οι ερωτώμενοι δεν γνώριζαν αν λειτουργεί Δημόσιο ΚΤΕΟ στην Περιφέρεια που πραγματοποίησαν τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος τους οπότε θεώρησαν δεδομένη την επίσκεψη τους σε ιδιωτικό Κέντρο.

Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	85	82,5	82,5	82,5
	Δεν γνωρίζω	13	12,6	12,6	95,1
	Όχι	5	4,9	4,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Πίνακας 29: Λειτουργία Δημόσιου ΚΤΕΟ στην περιοχή του ερωτώμενου.

7.3.3 Ανάδειξη αιτιών μη προσέλευσης πελατών στα Δημόσια ΚΤΕΟ των Περιφερειών της Ελλάδος

Η ανάδειξη αιτιών μη προσέλευσης πελατών στα Δημόσια ΚΤΕΟ των Περιφερειών της Ελλάδος έγινε μέσω δέκα (10) ερωτήσεων με τη χρήση πενταβάθμιας κλίμακας Likert που κυμαινόταν από το 1 (καθόλου) έως το 5 (πάρα πολύ), (...παράδειγμα επιλογής κλίμακας σημαντικότητας : Αν θεωρούσε ο ερωτώμενος ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ότι τα αποτελέσματα δεν είναι αξιόπιστα γι' αυτό και δεν επισκέφτηκε Δημόσιο ΚΤΕΟ, τότε επέλεγε «ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ»).

Από τα αποτελέσματα που ελήφθησαν, ο μέσος όρος των απαντήσεων (πλην της 4, 5, 9 και 10) είναι 1,67 που δείχνει ότι οι ερωτώμενοι δεν θεωρούν ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν είναι ικανοποιητικές αλλά λαμβάνοντας υπόψη το μέσο όρο των ερωτήσεων 4, 5 και 9 διαπιστώνεται ότι οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι οι ώρες και οι ημέρες λειτουργίας των Δημοσίων ΚΤΕΟ καθώς και η τοποθεσία δεν ταιριάζει σε αυτούς ενώ επίσης θεωρούν ότι ο χρόνος αναμονής θα είναι μεγάλος.

Τα ποσοστά που έλαβαν οι εννέα (9) ερωτήσεις είναι:

	Mean	Std. Deviation
Τα αποτελέσματα δεν είναι αξιόπιστα.	1,47	0,905
Ο έλεγχος των υπαλλήλων - ελεγκτών δεν εμπνέει εμπιστοσύνη.	1,54	0,978
Οι υπάλληλοι - ελεγκτές δεν είναι ευγενικοί.	1,91	1,189
Οι ημέρες και ώρες λειτουργίας τους δεν ταιριάζουν σε εσάς.	3,44	1,466
Ο χρόνος εξυπηρέτησης είναι μεγάλος.	2,25	1,405
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις του δεν είναι επαρκείς.	1,84	1,170
Ο εξοπλισμός του δεν είναι σύγχρονος και πιστοποιημένος.	1,74	1,71
Το κόστος παραβόλου είναι πιο μεγάλο από τα Ιδιωτικά ΚΤΕΟ.	1,53	1,065
Η τοποθεσία του Δημοσίου ΚΤΕΟ δεν ταιριάζει σε εσάς.	3,00	1,566

Πίνακας 30: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς (9 ερωτήσεις)

Επίσης ο μέσος όρος της δέκατης ερώτησης δηλώνει ότι η προτίμηση του Ιδιωτικού ΚΤΕΟ δεν είχε μεγάλη σχέση με τη γνώση τους αν λειτουργούσε Δημόσιο ΚΤΕΟ στην περιοχή τους.

	Mean	Std. Deviation
1. Δεν γνωρίζατε ότι λειτουργεί Δημόσιο ΚΤΕΟ στην περιοχή σας.	1,85	1,574

Πίνακας 31: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς (1 ερώτηση)

Η αξιολόγηση των αιτιών μη προσέλευσης πελατών στα Δημόσια ΚΤΕΟ των Περιφερειών της Ελλάδος έγινε σύμφωνα με τις πέντε διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών (Απτότητα – Αξιοπιστία – Ανταπόκριση – Διασφάλιση – Ενσυναίσθηση). Ο μέσος όρος του βαθμού ικανοποίησης ανά διάσταση παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Διαστάσεις ποιότητας	Ικανοποίηση πελατών (Μ.Ο. / max = 5)
Απτότητα Αναφέρεται αν οι υποδομές, ο πάγιος εξοπλισμός, η εξωτερική εμφάνιση και η στάση του ανθρώπινου οργανισμού, η ευκολία πρόσβασης, οι χώροι, η πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α., ο εξοπλισμός ελέγχου και η ευπρέπεια των ελεγκτών είναι λόγοι που οι ερωτώμενοι δεν επισκέπτονται τα Δημόσια ΚΤΕΟ.	1,70
Ανταπόκριση Αφορά στην αν η απροθυμία του προσωπικού να προσφέρει άμεση εξυπηρέτηση με ταχύτητα και να ανταποκριθεί θετικά σε αιτήματα πελατών αποτελεί λόγο που οι ερωτώμενοι δεν επισκέπτονται τα Δημόσια ΚΤΕΟ. Σε αυτή τη διάσταση έχουν συμπεριληφθεί οι απαντήσεις στις ερωτήσεις 4 και 9.	3,22
Διασφάλιση Αναφέρεται αν η έλλειψη εμπιστοσύνης των πελατών στις γνώσεις των ελεγκτών αποτελεί λόγο που οι ερωτώμενοι δεν επισκέπτονται τα Δημόσια ΚΤΕΟ.	1,50
Ενσυναίσθηση Αναφέρεται αν η στάση των ελεγκτών ως προς την εξυπηρέτηση των πελατών αποτελεί λόγο που οι ερωτώμενοι δεν επισκέπτονται τα Δημόσια ΚΤΕΟ.	1,91
Αξιοπιστία Αναφέρεται στο αν ο μεγάλος χρόνος εξυπηρέτησης αποτελεί λόγο που οι ερωτώμενοι δεν επισκέπτονται τα Δημόσια ΚΤΕΟ.	2,25

Πίνακας 32: Ικανοποίηση σύμφωνα με τις διαστάσεις ποιότητας.

7.4 Συγκρίσεις Επιμέρους Ομάδων

Στην παρούσα ενότητα εξετάζεται η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών σε τρεις κρίσιμες μεταβλητές : Ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, το γεγονός αν λειτουργεί Δημόσιο ΚΤΕΟ στην περιοχή του ερωτώμενου.

Για τις ανάγκες της στατιστικής ανάλυσης χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος Kruskal – Wallis H, προκειμένου να εντοπιστούν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ανεξάρτητων δειγμάτων. Σε όσες περιπτώσεις διαπιστώθηκε η ύπαρξη σημαντικής στατιστικής διαφοροποίησης ακολουθήθηκε η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τη χρήση του ελέγχου Mann – Whitney U.

7.4.1 Σύγκριση μεταβλητών σε συνάρτηση με τις ομάδες ηλικίας

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis Test που πραγματοποιήθηκαν στις μεταβλητές – ερωτήσεις του μέρους (Γ) του ερωτηματολογίου και συγκεκριμένα:

- ✓ Οι υπάλληλοι – ελεγκτές δεν είναι ευγενικοί.
- ✓ Τα αποτελέσματα δεν είναι αξιόπιστα.
- ✓ Ο έλεγχος των υπαλλήλων - ελεγκτών δεν εμπνέει εμπιστοσύνη.
- ✓ Ο χρόνος εξυπηρέτησης είναι μεγάλος.
- ✓ Οι κτιριακές εγκαταστάσεις του δεν είναι επαρκείς.

σε συνάρτηση με τις ομάδες των ηλικιών των ερωτώμενων προέκυψε ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p>0,05$) μόνο μεταξύ των δειγμάτων που αφορούν την μεταβλητή Γ5, δηλαδή το γεγονός ότι οι δυνητικοί πελάτες θεωρούν μεγάλο τον χρόνο αναμονής στα Δημόσια ΚΤΕΟ, γι' αυτό και δεν τα προτιμούν.

Διακρίνονται τέσσερα ανεξάρτητα δείγματα ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα: 1) ηλικία μικρότερη των 30 ετών 2) ηλικία από 31 έως 40 έτη, 3) ηλικία από 41 έως 50 έτη, 4) ηλικία μεγαλύτερη των 50 ετών, τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή Γ5.

Kruskal Wallis Test

Test Statistics^{a,b}

	Άγενείς υπάλληλοι ελεγκτές	Αναξιόπιστα αποτελέσματα	Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές	Μεγάλος χρόνος αναμονής	Ακαταλληλότητα κτιρίων
Chi-Square	6,174	4,356	5,196	8,274	4,432
df	3	3	3	3	3
Asymp. Sig.	,103	,226	,158	,041	,218

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Ηλικία

Πίνακας 33: Οι υπάλληλοι – ελεγκτές δεν είναι ευγενικοί / Τα αποτελέσματα δεν είναι αξιόπιστα / Ο έλεγχος των υπαλλήλων - ελεγκτών δεν εμπνέει εμπιστοσύνη / Ο χρόνος εξυπηρέτησης είναι μεγάλος / Οι κτιριακές εγκαταστάσεις του δεν είναι επαρκείς - Ηλικία.

Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο Mann – Whitney U προκειμένου να εντοπιστούν οι διαφορές (Παράρτημα Β).

7.4.2 Αναξιόπιστα αποτελέσματα ως αιτία μη προσέλευσης σε

Δημόσιο ΚΤΕΟ– Μορφωτικό επίπεδο

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την μεταβλητή - ερώτηση Γ1 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι δυνητικοί πελάτες θεωρούν ότι τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου του Δημοσίου ΚΤΕΟ είναι αναξιόπιστα γι' αυτό και δεν προσέρχονται σε αυτά, το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση το μορφωτικό επίπεδο. Διακρίνονται οκτώ ανεξάρτητα δείγματα ανάλογα με το επίπεδο σπουδών που κατέχουν: 1) Δημοτικό 2) Γυμνάσιο, 3) Λύκειο, 4) ΙΕΚ, 5) ΤΕΙ, 6) ΑΕΙ, 7) Μεταπτυχιακές σπουδές και 8) Διδακτορικό τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή Γ1.

Kruskal Wallis Test

	Μορφωτικό Επίπεδο	N	Mean Rank
Αναξιόπιστα αποτελέσματα	Δημοτικό	3	53,17
	Λύκειο	27	44,24
	ΤΕΙ	20	56,53
	ΑΕΙ	19	60,24
	Μεταπτυχιακό	26	48,29
	Διδακτορικό	4	38,50
	ΙΕΚ	4	79,38
	Total	103	

Test Statistics^{a,b}

	Αναξιόπιστα αποτελέσματα
Chi-Square	13,945
df	6
Asymp. Sig.	,030

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Μορφωτικό Επίπεδο

Πίνακας 34: Αναξιόπιστα αποτελέσματα ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ-Μορφωτικό επίπεδο .

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των πέντε δειγμάτων.

Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο Mann – Whitney U προκειμένου να εντοπιστούν οι διαφορές (Παράρτημα Β).

7.4.3 Η έλλειψη εμπιστοσύνης στους ελεγκτές ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Μορφωτικό επίπεδο

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την ερώτηση Γ2 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες θεωρούν ότι η έλλειψη εμπιστοσύνης στους ελεγκτές του Δημοσίου ΚΤΕΟ είναι αναξιόπιστα γι' αυτό και δεν προσέρχονται σε αυτά το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση το μορφωτικό επίπεδο. Διακρίνονται οκτώ ανεξάρτητα δείγματα ανάλογα με το επίπεδο σπουδών που κατέχουν: 1) Δημοτικό 2) Γυμνάσιο, 3) Λύκειο, 4) ΙΕΚ, 5) ΤΕΙ, 6) ΑΕΙ, 7) Μεταπτυχιακές σπουδές και 8) Διδακτορικό τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή Γ2.

Kruskal Wallis Test

	Μορφωτικό Επίπεδο	N	Mean Rank
Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές	Δημοτικό	3	36,50
	Λύκειο	27	45,89
	ΤΕΙ	20	54,23
	ΑΕΙ	19	61,29
	Μεταπτυχιακό	26	50,06
	Διδακτορικό	4	36,50
	ΙΕΚ	4	77,75
	Total	103	

Test Statistics^{a,b}

	Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές
Chi-Square	12,286
df	6
Asymp. Sig.	,056

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Μορφωτικό Επίπεδο

Πίνακας 35: Η έλλειψη εμπιστοσύνης στους ελεγκτές ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Μορφωτικό επίπεδο.

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των πέντε δειγμάτων.

Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο Mann – Whitney U προκειμένου να εντοπιστούν οι διαφορές (Παράρτημα Β).

7.4.4 Έλεγχος μεταβλητών του ερωτηματολογίου - Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis Test για τις παρακάτω μεταβλητές – ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, σε συνάρτηση με τη λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή του ερωτώμενου, :

- ✓ Τα αποτελέσματα δεν είναι αξιόπιστα
- ✓ Ο έλεγχος των υπαλλήλων - ελεγκτών δεν εμπνέει εμπιστοσύνη
- ✓ Οι υπάλληλοι – ελεγκτές δεν είναι ευγενικοί
- ✓ Το κόστος παραβόλου είναι πιο μεγάλο από τα Ιδιωτικά ΚΤΕΟ
- ✓ Ο χρόνος εξυπηρέτησης είναι μεγάλος
- ✓ Οι κτιριακές εγκαταστάσεις του δεν είναι επαρκείς
- ✓ Ο εξοπλισμός του δεν είναι σύγχρονος και πιστοποιημένος,

προκύπτει ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p > 0,05$) μεταξύ των δειγμάτων.

Kruskal Wallis Tests

Test Statistics^{a,b}

	Αναξιόπιστα αποτελέσματα	Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές	Αγενείς υπάλληλοι - ελεγκτές	Πιο μεγάλο κόστος
Chi-Square	1,263	,819	4,829	,760
df	2	2	2	2
Asymp. Sig.	,532	,664	,089	,684

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή

Test Statistics^{a,b}

	Μεγάλος χρόνος αναμονής	Ακαταλληλότητα κτιρίων	Μη σύγχρονος Εξοπλισμός
Chi-Square	2,004	2,466	,585
df	2	2	2
Asymp. Sig.	,367	,291	,747

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή

Πίνακας 36: Τα αποτελέσματα δεν είναι αξιόπιστα / Ο έλεγχος των υπαλλήλων - ελεγκτών δεν εμπνέει εμπιστοσύνη / Οι υπάλληλοι - ελεγκτές δεν είναι ευγενικοί / Το κόστος παραβόλου είναι πιο μεγάλο από τα Ιδιωτικά ΚΤΕΟ / Ο χρόνος εξυπηρέτησης είναι μεγάλος / Οι κτιριακές εγκαταστάσεις του δεν είναι επαρκείς / Ο εξοπλισμός του δεν είναι σύγχρονος και πιστοποιημένος. - Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή.

7.4.5 Η μη καταλληλότητα των ημερών και ωρών λειτουργίας ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την ερώτηση Γ4 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες θεωρούν ότι οι ημέρες και ώρες λειτουργίας των Δημοσίων ΚΤΕΟ δεν ταιριάζουν σε αυτούς γι' αυτό και δεν προσέρχονται σε αυτά. Το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση το αν οι πελάτες γνωρίζουν την ύπαρξη ή μη της λειτουργίας **Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή τους**. Διακρίνονται τρία

ανεξάρτητα δείγματα ανάλογα : 1) Ναι, λειτουργεί Δημόσιο ΚΤΕΟ 2) Όχι, δεν λειτουργεί Δημόσιο ΚΤΕΟ και 3) δεν γνωρίζω αν λειτουργεί Δημόσιο ΚΤΕΟ, τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή Γ4.

Kruskal Wallis Test

Ranks			
	Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή	N	Mean Rank
Ακατάλληλες ώρες λειτουργίας και ημέρες	Ναι	85	55,77
	Δεν γνωρίζω	13	33,85
	Όχι	5	35,10
	Total	103	

Test Statistics^{a,b}

	Ακατάλληλες ώρες λειτουργίας και ημέρες
Chi-Square	8,240
df	2
Asymp. Sig.	,016

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή

Πίνακας 37: Η ακαταλληλότητα των ημερών και ωρών λειτουργίας ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή.

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των τριών δειγμάτων.

Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο Mann – Whitney U προκειμένου να εντοπιστούν οι διαφορές (Παράρτημα Β).

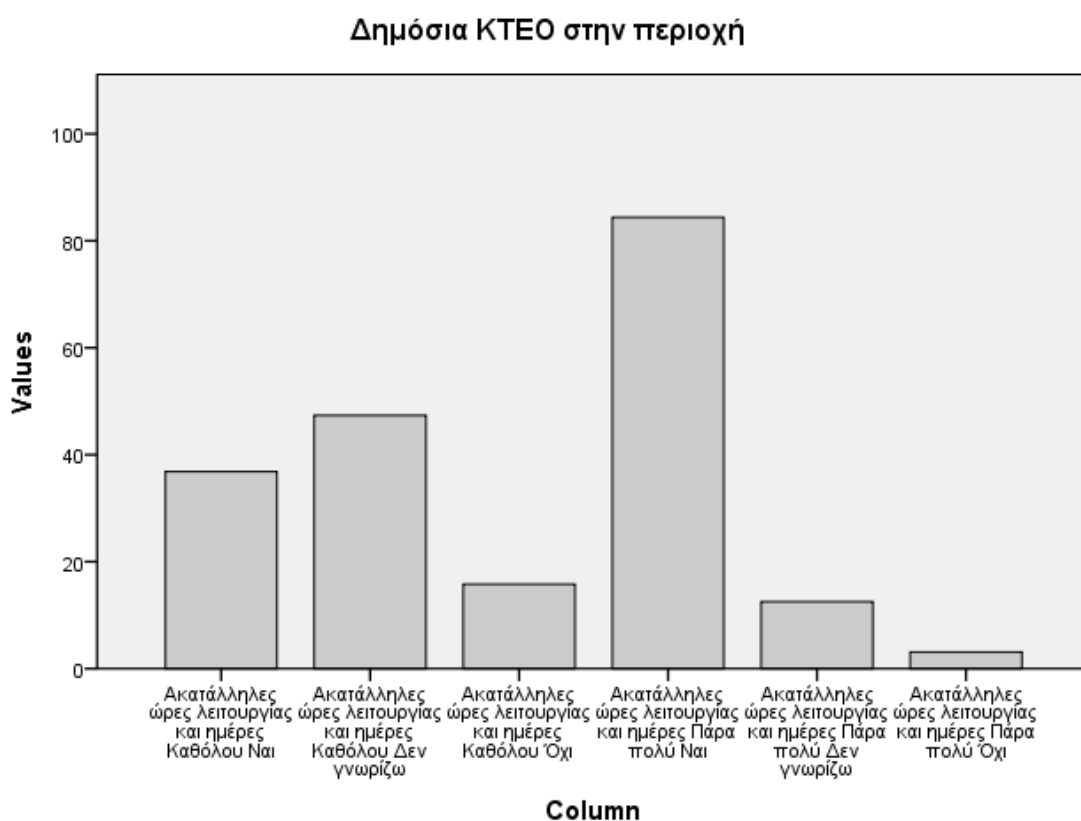
Παρακάτω, αναλύεται το ποσοστό, ανά δείγμα το οποίο μελετήθηκε ως προς την ερώτηση – μεταβλητή Γ4, όπου είτε οι ημέρες και ώρες λειτουργίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ δεν αποτελούν καθόλου αιτία για τη μη προσέλευση τους, είτε οι ημέρες και ώρες λειτουργίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ αποτελούν πάρα πολύ αιτία για τη μη προσέλευση τους.

Μη κατάλληλες ώρες λειτουργίας και ημέρες

	Καθόλου			Πάρα πολύ		
	Ναι	Δεν γνωρίζω	Όχι	Ναι	Δεν γνωρίζω	Όχι
Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή	36,8%	47,4%	15,8%	84,4%	12,5%	3,1%

Πίνακας 38: Η ακαταλληλότητα των ημερών και ωρών λειτουργίας ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή(καθόλου – παρά πολύ).

Παρατηρείται λοιπόν το γεγονός ότι οι δυνητικοί πελάτες που γνωρίζουν ότι υπάρχουν Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή τους δεν τα προτιμούν διότι δεν ταιριάζουν σε αυτούς οι ώρες και ημέρες λειτουργίας τους. Οι δυνητικοί πελάτες που δεν γνωρίζουν αν λειτουργούν Δημόσια ΚΤΕΟ δεν επηρεάζονται καθόλου από τις ημέρες και ώρες του Δημοσίου ΚΤΕΟ.



Διάγραμμα 12: Η μη καταλληλότητα των ημερών και ωρών λειτουργίας ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή(καθόλου – παρά πολύ).

7.4.6 Η μη καταλληλότητα της τοποθεσίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την ερώτηση Γ9 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες θεωρούν ότι οι ημέρες και ώρες λειτουργίας των Δημοσίων ΚΤΕΟ δεν ταιριάζουν σε αυτούς γι' αυτό και δεν προσέρχονται σε αυτά. Το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση το αν οι πελάτες γνωρίζουν την ύπαρξη ή μη της λειτουργίας **Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή τους**. Διακρίνονται τρία

ανεξάρτητα δείγματα ανάλογα : 1) Ναι, λειτουργεί Δημόσιο ΚΤΕΟ 2) Όχι, δεν λειτουργεί Δημόσιο ΚΤΕΟ και 3) δεν γνωρίζω αν λειτουργεί Δημόσιο ΚΤΕΟ, τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή Γ9.

Kruskal Wallis Test

	Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή	N	Mean Rank
Μη καταλληλότητα τοποθεσίας	Ναι	85	58,63
	Δεν γνωρίζω	13	17,31
	Όχι	5	29,50
	Total	103	

Test Statistics^{a,b}

	Μη καταλληλότητα τοποθεσίας
Chi-Square	25,800
df	2
Asymp. Sig.	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή

Πίνακας 39: Η ακαταλληλότητα της τοποθεσίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή.

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των τριών δειγμάτων.

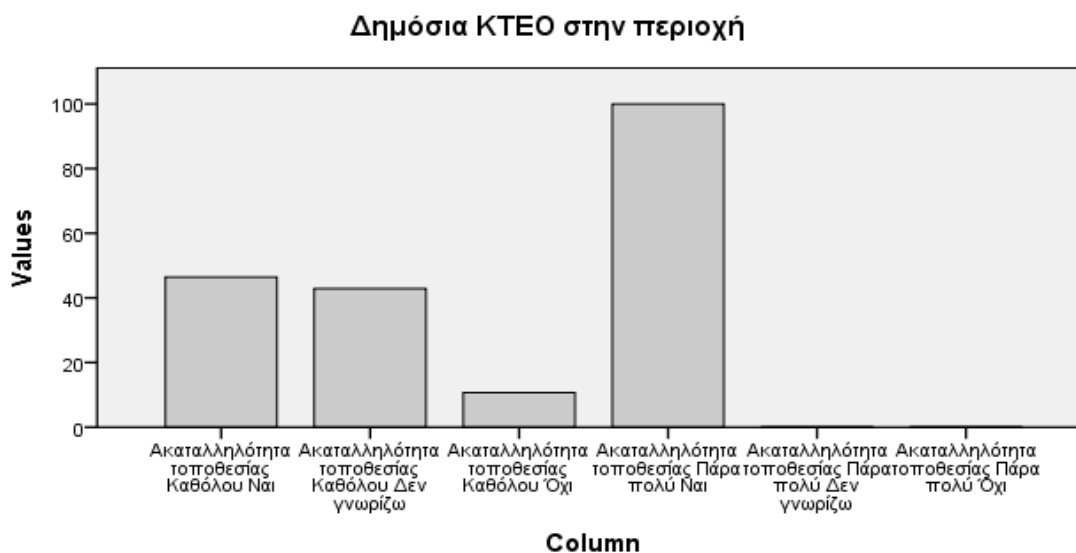
Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο Mann – Whitney U προκειμένου να εντοπιστούν οι διαφορές (Παράρτημα Β).

Παρακάτω, αναλύεται το ποσοστό, ανά δείγμα τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση – μεταβλητή Γ9, και είτε η τοποθεσία του Δημοσίου ΚΤΕΟ δεν αποτελεί καθόλου αιτία για τη μη προσέλευση τους, είτε η τοποθεσία του Δημοσίου ΚΤΕΟ αποτελεί πάρα πολύ αιτία για τη μη προσέλευση τους.

	Μη καταλληλότητα τοποθεσίας					
	Καθόλου			Πάρα πολύ		
	Ναι	Δεν γνωρίζω	Όχι	Ναι	Δεν γνωρίζω	Όχι
Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή	46,4%	42,9%	10,7%	100,0%	0,0%	0,0%

Πίνακας 40: Η ακαταλληλότητα της τοποθεσίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή (καθόλου – πάρα πολύ).

Διαπιστώνεται λοιπόν ότι οι δυνητικοί πελάτες που γνωρίζουν ότι λειτουργούν Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή τους, θεωρούν ότι η τοποθεσία του Δημοσίου ΚΤΕΟ δεν ταιριάζει πάρα πολύ σε αυτούς για αυτό και δεν τα προτιμούν.



Διάγραμμα 13: Η ακαταλληλότητα της τοποθεσίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ- Λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή (καθόλου – πάρα πολύ).

7.5 Συγκρίσεις ανά Περιφέρεια

Η έρευνα διεξήχθη δώδεκα (12) Περιφέρειες της Ελλάδας. Δεν υπήρχαν σε όλες τις Περιφέρειες ίσες απαντήσεις αλλά έχει ενδιαφέρον σε ποιό βαθμό διαφοροποιήθηκαν οι απαντήσεις των πελατών ανάλογα με την Περιφέρεια στην οποία κατοικούν.

Από την επεξεργασία των απαντήσεων που δόθηκαν ανά Περιφέρεια παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές.

Στην παρούσα έρευνα εξετάζεται η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των δώδεκα Περιφερειών της χώρας σε κρίσιμες μεταβλητές – ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.

Για τις ανάγκες της στατιστικής ανάλυσης χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος Kruskal – Wallis H, προκειμένου να εντοπιστούν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ανεξάρτητων δειγμάτων. Σε όσες περιπτώσεις διαπιστώθηκε η ύπαρξη σημαντικής στατιστικής διαφοροποίησης ακολουθήθηκε η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τη χρήση του ελέγχου Mann – Whitney U.

Τονίζουμε ότι επειδή σε κάποιες Περιφέρειες τα δείγματα ήταν πάρα πολύ μικρά (Στερεά Ελλάδα, Κρήτη, Δυτική Μακεδονία, Ανατολική Μακεδονία και Πελοπόννησο), για την αποφυγή στατιστικών λαθών η στατιστική ανάλυση των συγκρίσεων ανά Περιφέρεια περιορίστηκε στις Περιφέρειες της Θεσσαλίας, της Αττικής, της Κεντρικής Μακεδονίας και της Ηπείρου.

Εξετάζεται λοιπόν η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των πέντε προαναφερόμενων Περιφερειών της χώρας στις κρίσιμες μεταβλητές – ερωτήσεις του μέρους (Γ) του ερωτηματολογίου.

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis Test, προκύπτει ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p > 0,05$) μεταξύ των δειγμάτων ως προς τις μεταβλητές – ερωτήσεις του μέρους (Γ) του ερωτηματολογίου (Παράρτημα Β) εκτός από τις κρίσιμες μεταβλητές Γ53, Γ5 και Γ6 του ερωτηματολογίου, των οποίων τα αποτελέσματα αναλύονται στη συνέχεια. Η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τη χρήση του ελέγχου Mann – Whitney U παρουσιάζεται στο Παράρτημα Β. Αξίζει να σημειωθεί ότι η σύγκριση του ζεύγους των Περιφερειών Αττικής και Θεσσαλίας δεν εντόπισε στατιστικά σημαντικές διαφορές.

7.5.1 Ευγένεια προσωπικού Δημοσίου ΚΤΕΟ

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την ερώτηση Γ3 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες θεωρούν ότι οι ελεγκτές των Δημοσίων ΚΤΕΟ δεν είναι ευγενικοί γι' αυτό και δεν προσέρχονται σε αυτά. Το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση την Περιφέρεια που πραγματοποίησαν τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος τους.

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis Test, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των δειγμάτων. Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο Mann – Whitney U προκειμένου να εντοπιστούν οι διαφορές (Παράρτημα Β).

Kruskal Wallis Test

Test Statistics^{a,b}

	Αγενείς υπάλληλοι - ελεγκτές
Chi-Square	10,359
df	3
Asymp. Sig.	,016

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Πίνακας 41: Ευγένεια προσωπικού Δημοσίου ΚΤΕΟ- Περιφέρειες

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis Test, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των δειγμάτων. Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο Mann – Whitney U προκειμένου να εντοπιστούν οι διαφορές (Παράρτημα Β).

7.5.2 Μεγάλος χρόνος εξυπηρέτησης στο Δημόσιο ΚΤΕΟ

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την ερώτηση Γ5 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες θεωρούν ότι είναι μεγάλος ο χρόνος εξυπηρέτησης γι' αυτό και δεν προσέρχονται σε αυτά. Το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση την Περιφέρεια που πραγματοποίησαν τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος τους.

Kruskal Wallis Test

Test Statistics^{a,b}

	Μεγάλος χρόνος αναμονής
Chi-Square	10,096
df	3
Asymp. Sig.	,018

a. Kruskal Wallis Test

Πίνακας 42: Μεγάλος χρόνος εξυπηρέτησης στο Δημόσιο ΚΤΕΟ - Περιφέρειες

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis Test, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των δειγμάτων. Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο Mann – Whitney U προκειμένου να εντοπιστούν οι διαφορές (Παράρτημα Β).

7.5.3 Μη κατάλληλο κτίριο του Δημόσιου ΚΤΕΟ

Για τις ανάγκες της σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτώμενων όσων αφορά την ερώτηση Γ6 του ερωτηματολογίου η οποία αφορά το κατά πόσο οι πελάτες θεωρούν τα κτίρια των Δημοσίων ΚΤΕΟ είναι ακατάλληλα γι' αυτό και δεν προσέρχονται σε αυτά. Το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση την Περιφέρεια που πραγματοποίησαν τον τεχνικό έλεγχο του οχήματός τους.

Kruskal Wallis Test

Test Statistics^{a,b}

	Ακαταλληλότητα κτιρίων
Chi-Square	8,597
df	3
Asymp. Sig.	,035

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Πίνακας 43: Ακαταλληλότητα κτιρίων του Δημόσιου ΚΤΕΟ - Περιφέρειες

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis Test, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p \leq 0,05$) μεταξύ των δειγμάτων. Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο Mann – Whitney U προκειμένου να εντοπιστούν οι διαφορές (Παράρτημα Β).

Κεφάλαιο 8

Ανάλυση Αποτελεσμάτων Έρευνας Μελέτης Περίπτωσης

Τα αποτελέσματα της διερεύνησης των ερευνητικών ερωτημάτων παρουσιάζονται σε δύο στάδια:

- Στην μεμονωμένη ανάλυση των περιπτώσεων
- Στην συγκριτική ανάλυση

Αρχικά παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη μελέτη της κάθε περίπτωσης μεμονωμένα αλλά κρίνεται να δοθεί συνοπτικά ή κατά μόνους παρουσίαση των διαφόρων περιπτώσεων λόγω της μεγάλης έκτασης της ανάλυσης των στοιχείων.

Κατά το δεύτερο στάδιο, στα πλαίσια της συνδυαστικής ανάλυσης των οκτώ επιμέρους περιπτώσεων αποτυπώνονται οι διαφορές μεταξύ των επιχειρήσεων και παρουσιάζονται οι ιδιαιτερότητες τους.

8.1 Ανάλυση Μεμονωμένων Περιπτώσεων

Και τα οκτώ Δημόσια ΚΤΕΟ διέπονται από το ίδιο νομοθετικό πλαίσιο. Ανήκουν στις κατά τόπους Περιφέρειες και τηρούν ως επί των πλείστον το ίδιο οργανόγραμμα. Ένα από τα οκτώ Δημόσια ΚΤΕΟ βρίσκεται εντός σχεδίου πόλης, ενώ τα υπόλοιπα βρίσκονται λίγα χιλιόμετρα έξω από τον οικιστικό ιστό των πόλεων. Σε όλους του νομούς που δραστηριοποιούνται και τα οκτώ Δημόσια ΚΤΕΟ, λειτουργούν ιδιωτικά ΚΤΕΟ. Δύο εκ των οκτώ Δημοσίων ΚΤΕΟ έχουν αναπτύξει, επιπλέον των λοιπών αρμοδιοτήτων τους, τον τομέα των ειδικών ελέγχων οχημάτων και διαθέτουν ειδικούς διαδρόμους ελέγχου λεωφορείων.

Λόγω του ότι οι πληροφορίες από την πλευρά των επιχειρήσεων δόθηκαν με τη δέσμευση να αντιμετωπιστούν ως αυστηρά εμπιστευτικές δεν δίνονται πληροφορίες παρά μόνο συνοπτικές περιγραφές των προφίλ τους και της γενικότερης δραστηριότητάς τους.

Πέρα από τα ανωτέρω χαρακτηριστικά, αναφέρονται και επιπλέον τα παρακάτω για τον κάθε οργανισμό ξεχωριστά:

➤ Δημόσιο ΚΤΕΟ (Α)

Διαθέτει το μεγαλύτερο εργατικό δυναμικό σε σχέση με τα υπόλοιπα Δημόσια ΚΤΕΟ, βρίσκεται εντός του σχεδίου πόλης που δραστηριοποιείται και διαθέτει ειδικό διάδρομο ελέγχου λεωφορείων πέραν των λοιπών συνήθων αρμοδιοτήτων του. Απευθύνεται κυρίως σε εμπόρους λεωφορείων και σε όλους τους πολίτες που η γεωγραφική εγγύτητα είναι το ζητούμενο τους.

➤ Δημόσιο ΚΤΕΟ (Β)

Η γεωγραφική εγγύτητα του με την οικεία Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνιών ΠΕ Λάρισας που ανήκει στο οργανόγραμμα της οικείας Περιφέρειας, έχει δημιουργήσει μία ανάπτυξη των τεχνικών ελέγχων στα οχήματα που παραπέμπει η οικεία Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνιών. Οι εργαζόμενοι στον εν λόγω δημόσιο οργανισμό, απασχολούνται παράλληλα και σε άλλα καθήκοντα, όπως η επιθεώρηση των οχημάτων πριν την ταξινόμηση τους. Η τοποθεσία του είναι εκτός των ορίων της πλησιέστερης πόλης και δεν υπάρχει ιδιωτικό ΚΤΕΟ που να λειτουργεί σε κοντινή απόσταση.

➤ Δημόσιο ΚΤΕΟ (Γ) και Δημόσιο ΚΤΕΟ (ΣΤ)

Οι συγκεκριμένοι δημόσιοι οργανισμοί απασχολούν το ελάχιστο απαιτούμενο προσωπικό και διενεργούν όλους τους τεχνικούς ελέγχους των οχημάτων και το πελατολόγιο τους είναι κυρίως οι ιδιοκτήτες οχημάτων και οι έμποροι οχημάτων. Η τοποθεσία τους βρίσκεται εκτός των ορίων της πλησιέστερης πόλης.

➤ Δημόσιο ΚΤΕΟ (Δ)

Διαθέτει το μεγαλύτερο εργατικό δυναμικό σε σχέση με τα υπόλοιπα Δημόσια ΚΤΕΟ, βρίσκεται εντός του σχεδίου πόλης που δραστηριοποιείται και διαθέτει ειδικό διάδρομο ελέγχου λεωφορείων πέραν των λοιπών συνήθων αρμοδιοτήτων του. Απευθύνεται κυρίως σε εμπόρους λεωφορείων και σε όλους τους πολίτες που η γεωγραφική εγγύτητα είναι το ζητούμενο τους.

➤ Δημόσιο ΚΤΕΟ (Ε)

Η γεωγραφική εγγύτητα του με την οικεία Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνιών ΠΕ Λάρισας που ανήκει στο οργανόγραμμα της οικείας Περιφέρειας, έχει δημιουργήσει μία ανάπτυξη των τεχνικών ελέγχων στα οχήματα που παραπέμπει η οικεία Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνιών. Όμως, έχει διατηρήσει ως πελάτες του δύο από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις της ευρύτερης περιοχής που έχουν μεγάλο στόλο οχημάτων στην κατοχή τους. Οι εργαζόμενοι στον εν λόγω δημόσιο οργανισμό ,απασχολούνται παράλληλα και σε άλλα καθήκοντα , όπως η επιθεώρηση των οχημάτων πριν την ταξινόμηση τους. Η τοποθεσία του είναι εκτός των ορίων της πλησιέστερης πόλης και δεν υπάρχει ιδιωτικό ΚΤΕΟ που να λειτουργεί σε κοντινή απόσταση.

➤ Δημόσιο ΚΤΕΟ (Ζ) και Δημόσιο ΚΤΕΟ (Η)

Λειτουργούν σε νησιωτικές περιοχές με αποτέλεσμα το πελατολόγιο τους να είναι συγκεκριμένο. Λαμβάνοντας υπόψη ότι ήδη λειτουργούν και ιδιωτικά ΚΤΕΟ στα νησιά αυτά, με σύγχρονες κτιριακές εγκαταστάσεις, ο ανταγωνισμός είναι πολύ μεγάλος. Η διατήρηση της λειτουργίας τους αφορά κυρίως στην πραγματοποίηση τεχνικών ελέγχων που έχουν την αποκλειστική αρμοδιότητα όπως διασκευές οχημάτων, διενέργεια ελέγχων σε οχήματα ειδικού σκοπού κ.α. Η τοποθεσία τους είναι εκτός των ορίων της πλησιέστερης πόλης.

8.2 Συνδυαστική Ανάλυση Περιπτώσεων

Τα αποτελέσματα της συνδυαστικής ανάλυσης των περιπτώσεων που εξετάζονται, παρουσιάζονται με βάση τη σειρά των ερευνητικών ερωτημάτων (ΕΕ) που έχουν αναφερθεί σε προηγούμενη ενότητα.

8.2.1 Βαθμός ευθύνης της διοίκησης (Περιφέρειας) απέναντι στην ποιότητα (ΕΕ1)

Στην πλειονότητα των περιπτώσεων που μελετήθηκαν διαπιστώθηκε ότι η διοίκηση φέρει πολύ μεγάλη ευθύνη απέναντι στην ποιότητα και διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην εφαρμογή της ΔΟΠ εσωτερικά των οργανισμών. Συγκεκριμένα, από όλους τους οργανισμούς που συμμετείχαν στην έρευνα τονίστηκε ότι η μη τήρηση των όρων της ΔΟΠ επιβάλλει κυρώσεις και το

ενδεχόμενο κλείσιμο των οργανισμών ενώ δεν αποκλείεται το ενδεχόμενο άσκησης ποινικών και πειθαρχικών κυρώσεων στους εργαζόμενους των οργανισμών διότι δεν θα πληρούνται οι όροι της νόμιμης λειτουργίας τους. Η διοίκηση οφείλει να βεβαιώνει ότι η πολιτική για την ποιότητα έχει γίνει κατανοητή από όλους και εφαρμόζεται σε όλα τα επίπεδα της οργάνωσης των οργανισμών της.

Λαμβάνοντας υπόψη τον ανταγωνισμό από τη λειτουργία των ιδιωτικών ΚΤΕΟ στη ευρύτερη περιοχή, όλα τα στελέχη υιοθέτησαν την προσέγγιση του Feigenbaum (1991: 430) όπου υποστήριξε ότι η ΔΟΠ αποτελεί απαραίτητο εργαλείο των επιχειρήσεων για τη διεύθυνση στην αγορά και για τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονάσματος. Με τον τρόπο αυτό αυξάνεται η ικανοποίηση των πελατών, η κερδοφορία καθώς και η συμμετοχή και αποτελεσματικότητα των εργαζομένων.

Η πλειονότητα των στελεχών υποστήριξε ότι η διοίκηση έχει την απόλυτη ευθύνη της ελάχιστης στελέχωσης των επιχειρήσεων λαμβάνοντας υπόψη ότι λειτουργούν με το ελάχιστο αριθμό εργαζομένων που απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία δυσχεραίνοντας έτσι τη διασφάλιση των αρχών της ΔΟΠ. Παράλληλα, το αρμόδιο Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών φέρει την απόλυτη ευθύνη της επαρκούς κατάρτισης του προσωπικού ώστε η εκπαίδευση των εργαζομένων να περιλαμβάνει τις νέες τεχνογνωσίες στον τομέα της κατασκευής των οχημάτων. Θεωρούν ότι η εκπαίδευση θα πρέπει να περιλαμβάνει πρακτική άσκηση ώστε να είναι ουσιώδης.

Τέλος επισήμαναν το γεγονός ότι η αποκατάσταση βλαβών είναι μια διαδικασία αρκετά χρονοβόρα και απαιτεί μεγάλο όγκο διεκπεραίωσης εγγράφων (εισηγήσεις, προσφορές, εγκρίσεις κ.α.) δυσχεραίνοντας τη λειτουργία των οργανισμών και αυξάνοντας τον κίνδυνο να χαρακτηριστούν αναξιόπιστες.

Διαπίστωση: Η ευθύνη της διοίκησης απέναντι στην ποιότητα είναι σχεδόν απόλυτη και εμφανίζεται στα ακόλουθα σημεία:

- Στον σχεδιασμό και παραγωγή υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών.

- Στην εκτέλεση των υπηρεσιών στον επιθυμητό χρόνο και με πλήρη κάλυψη των απαιτήσεων των πελατών της.
- Στην λήψη των απαραίτητων μέτρων για την συμμόρφωση με τις νομικές απαιτήσεις σχετικές με την ασφάλεια των εργαζομένων και τη λειτουργία του οργανισμού.
- Στη διάθεση όλων των απαραίτητων πόρων για την διαφύλαξη της αρτιότητας των προϊόντων ιδιοκτησίας πελάτη.
- Στη κάλυψη όλων των θεμάτων σχετικά με την εχεμύθεια που αφορά κάθε πνευματική ή εμπορική ιδιοκτησία πελάτη.
- Στην πλήρη κάλυψη όλων των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2015
- Στην ανάπτυξη συνθηκών αμοιβαίας εμπιστοσύνης και συνεργασίας με τους προμηθευτές της.
- Στην αποτελεσματική αντιμετώπιση και ικανοποίηση των υφιστάμενων και προβλεπόμενων αναγκών εκπαίδευσης, κατάρτισης και εξειδίκευσης των εργαζομένων στους οργανισμούς της.
- Στην διάθεση των απαραίτητων πόρων για την διατήρηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας των οργανισμών.
- Στη δυνατότητα συλλογής αποτελεσμάτων λειτουργίας και απόδοσης με σκοπό τον καθορισμό στόχων Ποιότητας η επίτευξη των οποίων ανασκοπείται σε τακτά χρονικά διαστήματα με στόχο τη συνεχή βελτίωση λειτουργίας των οργανισμών.

8.2.2 Παράμετροι που καθορίζουν την ποιότητα των τεχνικών ελέγχων (EE2)

Η πλειονότητα των στελεχών των οργανισμών ανέλυσε ουσιαστικά τον τρόπο που οι διαστάσεις ποιότητας στις υπηρεσίες όπως αναφέρουν οι Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1988) αντικατοπτρίζονται στην λειτουργία τους:

- Απτότητα
Σε όλες τις επιχειρήσεις ο πάγιος εξοπλισμός είναι όμοιος διότι έτσι επιβάλλεται από την ισχύουσα νομοθεσία. Η πλειονότητα των επιχειρήσεων υποστήριξε ότι απαιτείται η συντήρηση των κτιριακών εγκαταστάσεων ενώ παράλληλα η ανακαίνιση των χώρων υποδοχής και

των βοηθητικών χώρων θα συμβάλλει στην αύξηση των πελατών που δίνουν έμφαση στον πάγιο εξοπλισμό.

Η εξωτερική εμφάνιση των ελεγκτών είναι ευπρεπής αλλά υπήρξε η παραδοχή ότι μόνο σε δύο από τους οκτώ οργανισμούς οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν φόρμα εργασίας.

- Αξιοπιστία

Οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι αξιόπιστες λαμβάνοντας υπόψη ότι τα μηχανήματα των αυτόματων γραμμών ελέγχου υπόκεινται σε διακρίβωση κάθε έτος. Επίσης δεν παρατηρούνται χρονικές αποκλίσεις διασφαλίζονται έτσι την ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

- Ανταπόκριση

Όλοι οι οργανισμοί συμφώνησαν στο γεγονός ότι οι εργαζόμενοι είναι πρόθυμοι να ανταποκριθούν άμεσα στις ανάγκες των πελατών τους. Η καθυστέρηση στην πιστοποίηση των οργανισμών μείωσε σημαντικά το πελατολόγιο τους, με αποτέλεσμα να γίνεται μεγάλη προσπάθεια από τους εργαζόμενους στην κατεύθυνση της ευχαρίστησης των πελατών εκδηλώνοντας προσωπικό ενδιαφέρον για καθένα από αυτούς.

- Διασφάλιση

Το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι σε σχεδόν όλους τους οργανισμούς είναι υπάλληλοι με πολυετή πείρα στον τεχνικό έλεγχο των οχημάτων σε συνδυασμό με την ετήσια εκπαίδευση τους, η οποία είναι όμοια με την επιμόρφωση των υπαλλήλων στα ιδιωτικά ΚΤΕΟ, θεωρείται βέβαιο από τα στελέχη των οργανισμών ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες εμπνέουν εμπιστοσύνη στους πελάτες τους.

- Ενσυναίσθηση

Η πλειονότητα των υπαλλήλων εργάζεται με γνώμονα την εξυπηρέτηση των πελατών και σε μεγάλο βαθμό στην παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών προς αυτούς.

Διαπίστωση: Τα Δημόσια ΚΤΕΟ τα οποία δραστηριοποιούνται στους τεχνικούς ελέγχους οχημάτων, έχοντας τις ίδιες ακριβώς αρμοδιότητες με τα ιδιωτικά ΚΤΕΟ, θεωρούν ότι οι παράμετροι που διαθέτουν και που καθορίζουν την ποιότητα των τεχνικών ελέγχων είναι:

- Η εμπειρία των ελεγκτών – εργαζομένων.
- Ο σύγχρονος εξοπλισμός των αυτόματων γραμμών ελέγχου.
- Η διάθεση να δίνονται λύσεις άμεσα σε συνεννόηση με τις αρμόδιες Δ/νσεις Μεταφορών και Επικοινωνιών ΠΕ Λάρισας.

Τα συχνότερα παράπονα των πελατών αφορούν στο ωράριο λειτουργίας των οργανισμών, διότι εκ του νόμου είναι οι εργάσιμες ημέρες και ώρες του δημοσίου φορέα με αποτέλεσμα να μην λειτουργούν τα καθημερινά απογεύματα και το Σάββατο. Παρόλα αυτά, οι πελάτες οι οποίοι συνειδητά επιλέγουν τα Δημόσια ΚΤΕΟ γνωρίζουν τις συνθήκες εξυπηρέτησης των εργαζομένων καθώς και το ωράριο εργασίας τους.

8.2.3 Παράπονα πελατών ως μέσο παρακίνησης προς βελτίωση των διαδικασιών στην παροχή υπηρεσιών των Δημοσίων ΚΤΕΟ (ΕΕ3)

Στο συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα δόθηκε έμφαση στον τρόπο διαχείρισης των παραπόνων των πελατών που χρησιμοποιούνται ως μέσο παρακίνησης προς βελτίωση των διαδικασιών στην παροχή υπηρεσιών των Δημοσίων ΚΤΕΟ. Στην πλειονότητα τους, τα στελέχη παρατήρησαν ότι πρέπει να δώσουν έμφαση στην επικοινωνία με τους πελάτες τους αλλά και να διερευνήσουν τους λόγους που πιθανώς υπάρχουν και εμποδίζουν την προσέλευση νέων πελατών. Συμφωνούν απόλυτα ότι πρέπει να διαφημισθούν οι παροχές υπηρεσιών που προσφέρουν λαμβάνοντας υπόψη και την άποψη ότι η διαφήμιση είναι πολύ εκφραστική - επιτρέπει σε μια εταιρεία να παρουσιάσει το προϊόν της σαφώς και αποτελεσματικά μέσω του κειμένου, του ήχου και του χρώματος. Από τη μια πλευρά, η διαφήμιση βοηθάει στη δημιουργία μιας μακροχρόνιας βιώσιμης εικόνας της υπηρεσίας. Από την άλλη πλευρά, ενδιαφέρει εμπορικώς (Kotler 2010) . Επίσης υιοθετούν την άποψη του Sandage ότι δηλαδή η εμπορική και λιανική διαφήμιση θα πρέπει να επικεντρώνεται στην συγκεκριμένη οργάνωση παραγωγής. Το κύριο καθήκον της διαφήμισης θα πρέπει να είναι να ενθαρρύνει την εισροή δυνητικών αγοραστών ενημερώνοντάς τους σχετικά με τον τόπο και τους κύριους όρους στην παροχή ορισμένων των υπηρεσιών που διαθέτουν. (Sandage, 1989).

Οι δυνητικοί και οι υπάρχοντες πελάτες πρέπει να αισθάνονται σίγουροι για την επιλογή τους να συνεργαστούν μαζί τους. Η ενημέρωσή τους σχετικά με τα

συστήματα που εφαρμόζουν οι οργανισμοί αυτοί στην πράξη μπορεί να ανακουφίσει κάθε ανησυχία που μπορεί να έχουν. Όλοι συμφωνούν, καταρχήν, ότι η διατήρηση των πελατών όταν αποτελούν μέρος της πελατειακής βάσης είναι θεμελιώδης. Με τον καιρό, οι πελάτες δημιουργούν μια σχέση με τον οργανισμό και, κατά συνέπεια, αναπτύσσουν μια αίσθηση αφοσίωσης. Ως εκ τούτου, είναι πιο ανοιχτοί σε τυχόν αλλαγές που ο οργανισμός εφαρμόζει και κατανοούν καλύτερα από τους νέους πελάτες ενδεχομένως λάθη ή καθυστερήσεις. Συγκεκριμένα, οι επιχειρήσεις A, B και E αποδέχθηκαν απόλυτα ότι η καλή επικοινωνία με τους εξωτερικούς πελάτες ωθεί αυτούς ώστε να εκφράσουν τα παράπονα τους απευθείας στον οργανισμό, και τους αποτρέπει να τα γνωστοποιήσουν σε 10-20 φίλους ή το πολύ στους φίλους τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και να δυσφημίσουν τον οργανισμό της υπηρεσίας. Είναι πιο εύκολη από ποτέ η επικοινωνία με τους πελάτες, για παράδειγμα μέσω των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης ή των ερευνών πελατών, αλλά ποτέ δεν ήταν πιο σημαντική η ενεργή ακρόαση. Η εμπλοκή του πελάτη θα βελτιώσει την εμπιστοσύνη των πελατών.

Όλοι οι οργανισμοί συμφώνησαν να είναι ανοιχτοί για αλλαγή . Αν έχει νόημα να αλλάξουν κάτι που πολλοί πελάτες έχουν σχολιάσει, θα κέρδιζαν τη δια βίου επιχειρηματική τους δραστηριότητα εάν κάνουν την αλλαγή και δώσουν την πίστη για την υποβολή τους. Εάν αυξηθούν οι τιμές - όπως όλοι οφείλουν, σε ορισμένες περιπτώσεις - να βεβαιωθούν ότι η αύξηση είναι κατάλληλη και δικαιολογημένη και να δώσουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερη προειδοποίηση.

Διαπίστωση: Ένα πρόσφατο άρθρο του περιοδικού Economist επικεντρώθηκε στο μυστικό της μακράς ιστορίας επιτυχίας της IBM, καθώς η τελευταία γιόρτασε την 100η επέτειό της τον περασμένο μήνα. Το άρθρο υποδηλώνει ότι η επιτυχία της IBM οφειλόταν περισσότερο στις «ισχυρές πελατειακές της σχέσεις παρά στις μηχανές ή το λογισμικό». Το γεγονός ότι αυτός ο μεγάλος οργανισμός συνέχισε την τακτική επικοινωνία με τους πελάτες του ήταν ένα βασικό κλειδί για την επιτυχία του.

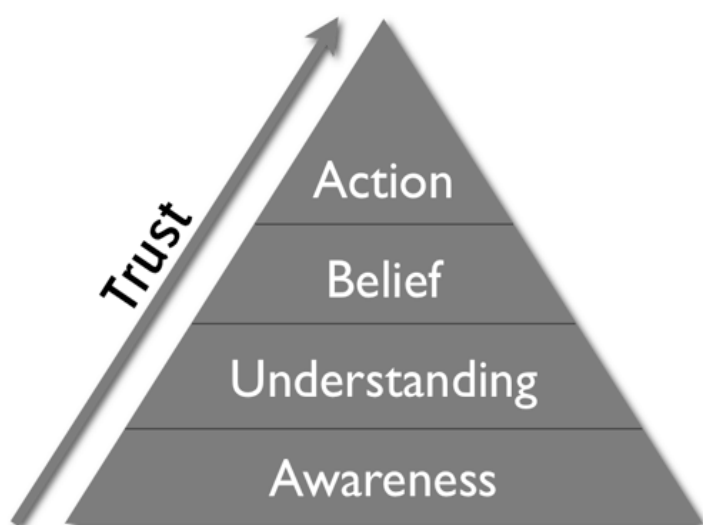
Η καλή επικοινωνία, όπως υποστηρίζουν και όλα τα στελέχη των Δημοσίων ΚΤΕΟ, αλλά και το άρθρο, λειτουργεί με δύο τρόπους: Είναι σημαντικό να επιτρέπεται στους πελάτες να εκφράζουν τις απόψεις τους για τα τις υπηρεσίες

και να κάνουν προτάσεις για τις βελτιώσεις που μπορούν να γίνουν. Αυτή η «ανατροφοδότηση» θα μπορούσε να αποκαλύψει ορισμένα κοινά συναισθήματα μεταξύ μεγάλου αριθμού πελατών και να υπονοήσει ότι πρέπει να γίνουν ορισμένες τροποποιήσεις. Οι πελάτες που βλέπουν ότι ενεργούν οι οργανισμοί στα σχόλιά τους αισθάνονται πολύτιμοι και θα συνεχίσουν να επικοινωνούν με αυτό τον επικοινωνιακό τρόπο.

Ο Ted Wright, πρωτοπόρος της WOMM (word of mouth marketing) και συγγραφέας του βιβλίου *Fizz: Harness the Power of Word of Mouth Marketing to Drive Brand Growth*, για να προωθήσει την ανάπτυξη του εμπορικού σήματος, ορίζει την εμπορική προώθηση από στόμα σε στόμα με αυτόν τον τρόπο: «Προσδιορίστε τους επηρεαστές σας και καταρτίστε μια ιστορία που είναι ενδιαφέρουσα, σχετική και αυθεντική που σκιάζει πίσω στις ιδιότητες της μάρκας σας και στη συνέχεια μοιραστείτε την ιστορία αυτή όσο το δυνατόν περισσότερο.»

Επιπλέον, σύμφωνα με την *Wharton School of Business*, ένας πελάτης που αποκτάται από το WOMM έχει 16-25% υψηλότερη διάρκεια ζωής από ό, τι αποκτάται από άλλες πηγές. Το WOMM θα φέρει πιστούς πελάτες και θα αυξήσει το ποσοστό διατήρησης πελατών.

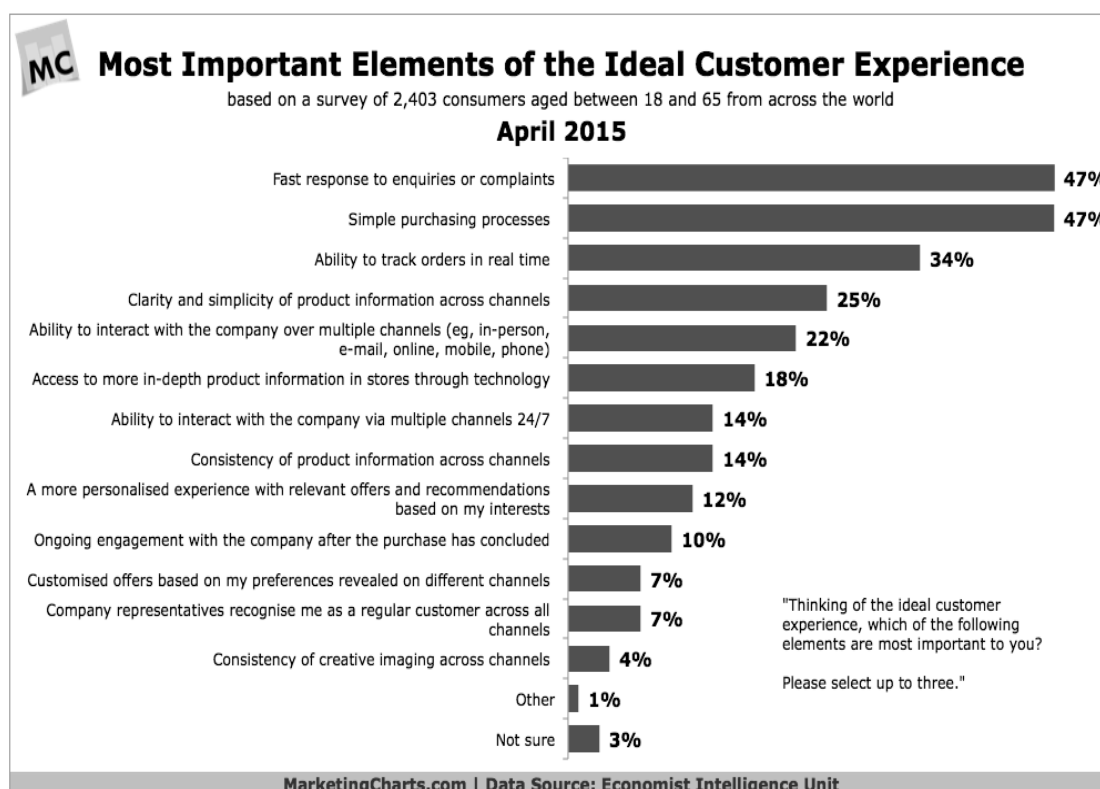
Η αρχή "know / like / trust" είναι το κλειδί για την οικοδόμηση μιας επιτυχημένης επιχείρησης, ανεξάρτητα από το ποια θα είναι η θέση του οργανισμού ή το επιχειρηματικό του μοντέλο.



Σχήμα 17: Η αρχή "know / like / trust"

Το 82% των καταναλωτών αναφέρει ότι έχουν αφήσει μια εταιρεία αποκλειστικά λόγω μιας κακής εμπειρίας πελατών, η οποία δείχνει τη σημασία της διαχείρισης πελατειακών σχέσεων.

Το πιο τρομακτικό είναι ότι όταν έχουν μια κακή εμπειρία με ένα εμπορικό σήμα, το 58% των καταναλωτών λένε στους φίλους τους - πολλοί από αυτούς στα κοινωνικά μέσα ενημέρωσης, όπου τα κακά νέα πραγματικά κινούνται με ταχύτητα φωτός. Αυτός είναι ο τρόπος με τον οποίο το WOMM μπορεί να βλάψει τη φήμη της μάρκας σε σημείο αποτυχίας.



Σχήμα 18: Αποτελέσματα έρευνας του *Economist Intelligent Unit* σχετικά με τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά εξυπηρέτησης που σκέφτονται οι πελάτες των επιχειρήσεων ως ιδανικά.

Ο πρώτος κανόνας της καλής εξυπηρέτησης πελατών κοινωνικών μέσων είναι απλά να απαντήσουν οι οργανισμοί, το συντομότερο δυνατό, σε κάθε ερώτηση ή καταγγελία που λαμβάνουν.

Ένα άλλο τέχνασμα για τη θεραπεία των πελατών, είναι να προστεθεί αξία χωρίς να την αύξηση του κόστους όποτε είναι δυνατόν.

8.2.4 Βαθμός ευθύνης των εργαζομένων απέναντι στην ποιότητα (ΕΕ4)

Τα στελέχη των οργανισμών ανέφεραν ότι οι εργαζόμενοι συνεισφέρουν στην αποδοτικότητα των οργανισμών με τις παρακάτω συμπεριφορές:

- την αφοσίωση στον οργανισμό,
- την προσωπική ανάπτυξη μέσα στον οργανισμό ,
- την προσωπική συμμετοχή και
- την συμμόρφωση στις προσδοκίες του οργανισμού.

Παραδέχτηκαν, ότι για την επιτυχία του συστήματος ποιότητας που έπρεπε να εφαρμόσουν οι Περιφέρειες, βασική προϋπόθεση ήταν η αρχική αποδοχή από την πλειοψηφία των εργαζομένων.

Ο βαθμός ευθύνης των εργαζομένων απέναντι στην ποιότητα είναι πολύ μεγάλος διότι με τις παρακάτω ενέργειες τους συμβάλλουν στον ανταγωνισμό:

- Επιμελή εργασία
- Ορθή οργάνωση και προγραμματισμός διεκπεραίωσης των εργασιών εντός των προκαθορισμένων χρονοδιαγραμμάτων
- Λήψη ορθών και έγκαιρων αποφάσεων
- Ενθάρρυνση πνεύματος και συνεργασίας και ομαδικότητας
- Επίδειξη δέουσας ηθικής, δεοντολογικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς προς συναδέλφους και ενδιαφέροντα μέρη με βάση των Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας
- Τήρηση αξιοκρατικής συμπεριφοράς με γνώμονα το θεμιτό ανταγωνισμό.

Παράλληλα, η διοίκηση τεκμηριώνει την αδιαπραγμάτευτη δέσμευση της στην προστασία και διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων.

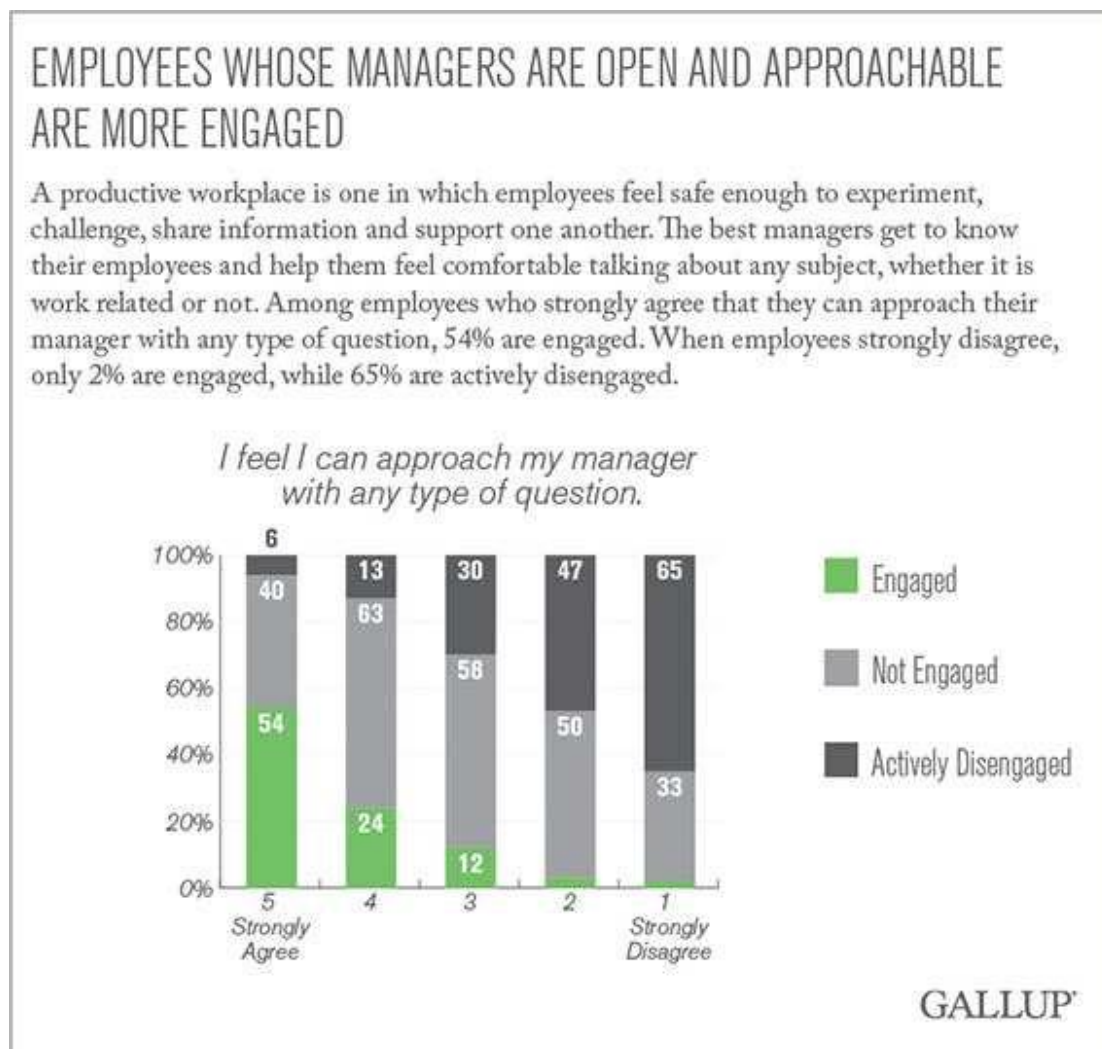
Διαπίστωση: Η επικοινωνία είναι συχνά η βάση κάθε υγιούς σχέσης, συμπεριλαμβανομένης της σχέσης μεταξύ ενός υπαλλήλου και του προϊστάμενου του. Η συνεπής επικοινωνία - είτε συμβαίνει αυτοπροσώπως, είτε τηλεφωνικά είτε ηλεκτρονικά - συνδέεται με υψηλότερη δέσμευση. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι χρειάζονται περισσότερο από μια γραπτή περιγραφή θέσεων εργασίας για να κατανοήσουν πλήρως τον ρόλο τους. Το πιο ισχυρό όφελος που ένας διευθυντής μπορεί να προσφέρει στους υπαλλήλους του είναι να τους τοποθετήσει σε θέσεις εργασίας που τους επιτρέπουν να αξιοποιούν το

καλύτερο από τα φυσικά τους ταλέντα προσθέτοντας δεξιότητες και γνώσεις για να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν τα δυνατά τους.

Τα ανωτέρω έρχονται σε συμφωνία με την τελευταία έκθεση της Gallup, *State of the American Manager: Analytics and advice for leaders*, η οποία παρέχει μια εμπειριστατωμένη ματιά σε αυτό που χαρακτηρίζει τα μεγάλα στελέχη και εξετάζει τους κρίσιμους δεσμούς μεταξύ του ταλέντου, της εμπλοκής και των βασικών επιχειρηματικών αποτελεσμάτων, όπως η κερδοφορία και η παραγωγικότητα. Η έρευνά απέδειξε ότι οι διαχειριστές- προϊστάμενοι αντιπροσωπεύουν τουλάχιστον το 70% της διακύμανσης στις βαθμολογίες αφοσίωσης των εργαζομένων. Δεδομένης της ανησυχητικής κατάστασης της δέσμευσης των εργαζομένων στις ΗΠΑ σήμερα, είναι λογικό οι περισσότεροι διαχειριστές να μην δημιουργούν περιβάλλον όπου οι εργαζόμενοι αισθάνονται κίνητρα ή ακόμα και άνετα. Μια μελέτη της Gallup που απευθύνθηκε σε 7.272 ενήλικες των ΗΠΑ αποκάλυψε ότι ένας στους δύο είχε αφήσει τη δουλειά του για να ξεφύγει από τον διευθυντή του ώστε να βελτιώσει τη συνολική του ζωή. Μεγάλα στελέχη έχουν το ταλέντο να παρακινήσουν τους εργαζόμενους και να δημιουργήσουν πραγματικές σχέσεις μαζί τους. Τα καλύτερα στελέχη κατανοούν ότι κάθε άτομο που διαχειρίζονται είναι διαφορετικό. Κάθε άτομο έχει διαφορετικές επιτυχίες και προκλήσεις τόσο από την εργασία όσο και μακριά. Γνωρίζοντας πρώτα τους υπαλλήλους τους ως ανθρώπους, οι διευθυντές αυτοί, προσφέρουν τη μοναδικότητα των εργαζομένων τους ενώ παράλληλα διαχειρίζονται την υψηλή απόδοση.

Οι ερευνητές της Gallup έχουν μελετήσει την ανθρώπινη συμπεριφορά για δεκαετίες και ανακάλυψαν ότι η οικοδόμηση των δυνατοτήτων των εργαζομένων είναι μια πολύ πιο αποτελεσματική προσέγγιση από μια σταθεροποίηση των αδυναμιών. Μια κουλτούρα βασισμένη στα πλεονεκτήματα είναι αυτή στην οποία οι εργαζόμενοι μάθουν τους ρόλους τους πιο γρήγορα, παράγουν περισσότερη και σημαντικά καλύτερη εργασία, μένουν με την εταιρεία τους περισσότερο και ασχολούνται περισσότερο. Σύμφωνα με τη μελέτη, η μεγάλη πλειοψηφία (67%) των εργαζομένων συμφωνούν έντονα ότι ο διευθυντής τους επικεντρώνεται στα πλεονεκτήματα ή στα θετικά τους

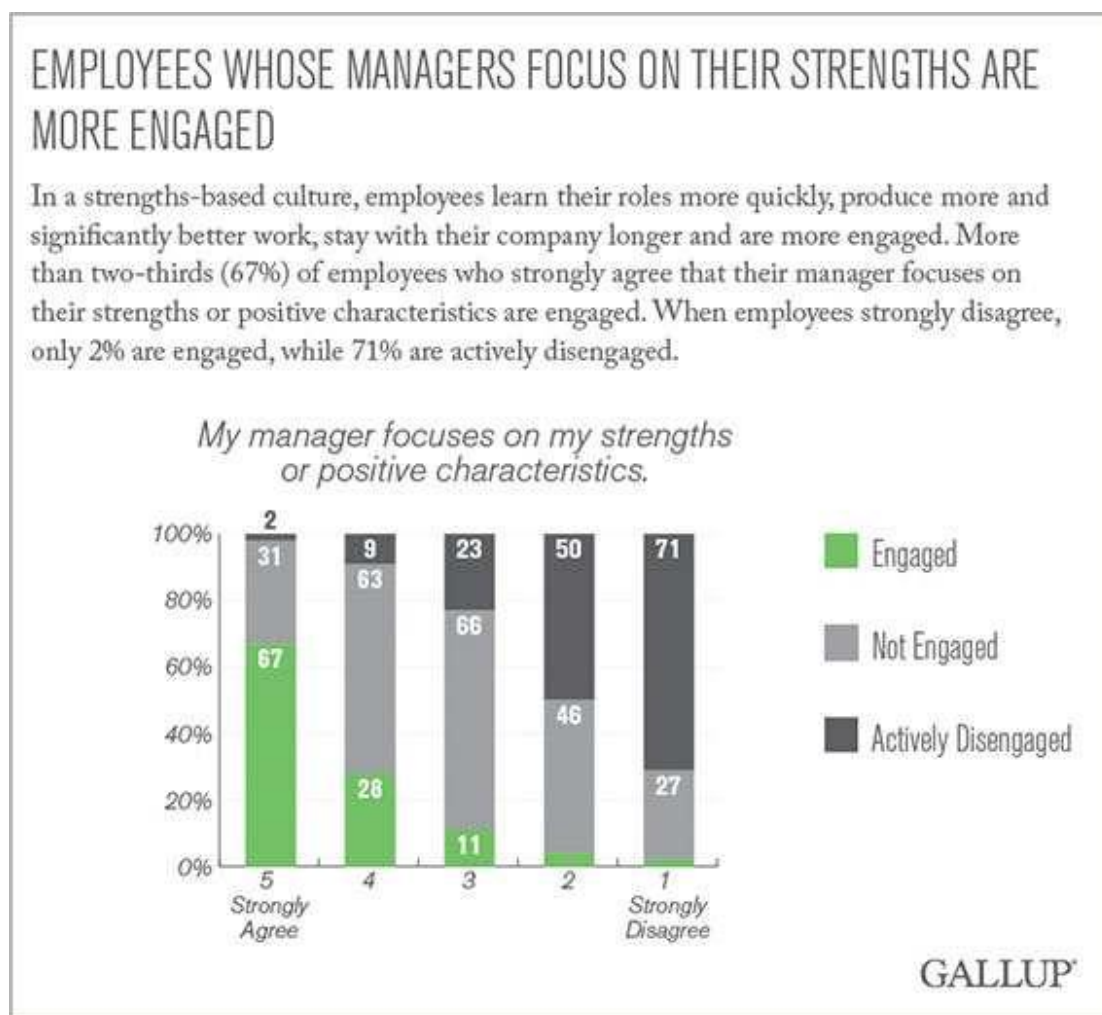
χαρακτηριστικά, σε σχέση με το 31% των εργαζομένων που συμφωνούν έντονα ότι ο διευθυντής τους επικεντρώνεται στις αδυναμίες τους.



Σχήμα 19: Αποτελέσματα έρευνας Gallup «υπάλληλοι των οποίων οι εργοδότες είναι πιο προσιτοί».

Η σαφήνεια των προσδοκιών είναι ίσως η πιο βασική των αναγκών των εργαζομένων και είναι ζωτικής σημασίας για την απόδοση. Οι εργαζόμενοι χρειάζονται περισσότερο από μια γραπτή περιγραφή θέσεων εργασίας για να κατανοήσουν πλήρως τον ρόλο τους. Τα σπουδαία στελέχη των οργανισμών δεν λένε απλώς στους υπαλλήλους τι αναμένεται από αυτούς και τους αφήνουν σε αυτό. Αντιθέτως, συχνά μιλάνε με τους υπαλλήλους για τις ευθύνες και την πρόδοό τους. Το πιο ισχυρό όφελος που ένας οργανισμός μπορεί να προσφέρει στους υπαλλήλους του είναι να τους τοποθετήσει σε θέσεις εργασίας που τους

επιτρέπουν να αξιοποιούν το καλύτερο από τα φυσικά τους ταλέντα προσθέτοντας δεξιότητες και γνώσεις για να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν τα δυνατά τους.



Σχήμα 20: Αποτελέσματα έρευνας Gallup «υπάλληλοι των οποίων οι εργοδότες εστίασαν στις ικανότητες τους».

8.2.5 Παρακίνηση την εργαζομένων στο σύστημα ποιότητας (EE5)

Η πλειονότητα των οργανισμών κατέληξε ότι στις παρακάτω βασικές ενέργειες, που μπόρεσαν να προωθήσουν την αποδοχή της ΔΟΠ από τους εργαζομένους, ερχόμενες σε πλήρη αρμονία με όσα αναφέρει ο Collinson (1998):

- Ασφάλεια εργασίας: οι εργαζόμενοι αισθάνονται μεγαλύτερη ασφάλεια οπότε αντιμετωπίζουν θετικότερα κάποια πρωτοβουλία ποιότητας.

- Σχέση με πελάτες: η ουσιαστική σχέση με τους πελάτες και η γνώση των απαιτήσεων τους, βοηθάει τους εργαζόμενους να εντάξουν την αντιμετώπιση τους στο γενικότερο περιβάλλον ποιότητας.
- Επιμορφωτικά προγράμματα: η επιμόρφωση σε θέματα ποιότητας και ομαδικότητας βελτίωσε αισθητά την άποψη των εργαζομένων για την ποιότητα.
- Βραχυχρόνιες πιέσεις: Η αρχική εμφάνιση πρακτικών προβλημάτων που εμφανίστηκαν λόγω εισαγωγής του συστήματος ποιότητας μετέβαλαν αισθητά τον αρχικό ενθουσιασμό των εργαζομένων. Η διοίκηση όμως μερίμνησε για τη γρήγορη αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών με τον αμεσότερο δυνατό τρόπο.

Διαπίστωση: Πολλοί είναι οι τρόποι που μπορούν να συμβάλλουν στην αποδοχή της ΔΟΠ από τους εργαζόμενους. Δύο πιθανές εναλλακτικές για την αρνητική στάση των εργαζομένων στο δημόσιο τομέα προέρχεται από τις απόψεις των εργαζομένων σχετικά με τον έλεγχο των εργασιών, ενώ η δεύτερη επισημαίνει ότι αν και στο περιβάλλον της ΔΟΠ αποδίδονται περισσότερες ευθύνες στους εργαζομένους, αυτό δεν είναι κάτι που το θέλουν όλοι.

Αναμφίβολα υπάρχουν εργαζόμενοι με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά οι οποίοι μπορούν να λειτουργήσουν σε ένα περιβάλλον ποιότητας αλλά αυτό δεν ισχύει για το σύνολο του εργατικού δυναμικού. Είναι καθήκον επομένως της διοίκησης η διάγνωση των χαρακτηριστικών αυτών αλλά και η δημιουργία των κατάλληλων προϋποθέσεων που θα υποκινήσουν το μέρος των εργαζομένων που εμφανίζονται διστακτικοί ή ακόμα και αρνητικοί απέναντι σε οποιοδήποτε σύστημα ποιότητας. Ο κάθε εργαζόμενος που ανήκει στην ομάδα επιχείρησης είναι υπεύθυνος για την θέση στην οποία είναι τοποθετημένος.

Κεφάλαιο 9

Συμπεράσματα- Προτάσεις Βελτίωσης

Η οδική ασφάλεια αποτελεί ουσιώδη συνιστώσα της ποιότητας της ζωής και του πολιτισμού μιας χώρας. Έχει καταγραφεί από επιστήμονες, που ασχολούνται με το θέμα της οδικής ασφάλειας, ότι ο πολιτισμός μιας χώρας κρίνεται από τον αριθμό των νεκρών και των βαριά τραυματισμένων που έχει η χώρα. Η αντιμετώπιση των τροχαίων δυστυχημάτων και η οδική ασφάλεια είναι κατεξοχήν υπόθεση του κράτους και πρέπει να αποτελεί κυρίαρχο στοιχείο κάθε κυβερνητικής πολιτικής. Η οδική ασφάλεια αποτελεί αντικείμενο μείζονος εθνικής και κοινωνικής σημασίας. Αφορά όλους τους πολίτες, γι' αυτό όλοι πρέπει να συνειδητοποιήσουν και να συμβάλουν στο να γίνουν οι δρόμοι μας όσο το δυνατόν ασφαλέστεροι και να μειωθούν οι τροχαίες συγκρούσεις-θάνατοι.

Η αναβάθμιση των Δημοσίων ΚΤΕΟ και η ίδρυση των ιδιωτικών αποτελεί έναν άξονα δράσης του αρμόδιου Υπουργείου ώστε να αντιμετωπιστεί το δυσβάστακτο κοινωνικό και οικονομικό κόστος των οδικών ατυχημάτων και να μειωθούν οι θάνατοι και οι τραυματισμοί από τροχαία. Σύμφωνα με την τελευταία Ετήσια Έκθεση Δείκτη Οδικής Ασφάλειας του **Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Ασφάλειας Μεταφορών (European Transport Safety Council - ETSC)**, η πρόοδος της οδικής ασφάλειας σχετίζεται εν μέρει με την επέκταση του δικτύου αυτοκινητοδρόμων, τη μεταβολή της συμπεριφοράς των χρηστών του οδικού δικτύου, τη βελτίωση των επιθεωρήσεων ελέγχου οχημάτων και την αυστηρότερη εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ στους τομείς της ασφάλειας των οχημάτων.

Ο ανταγωνισμός των ΚΤΕΟ, που παρέχουν υπηρεσίες τεχνικών και ειδικών ελέγχων οχημάτων, είναι πολύ μεγάλος οπότε είναι πολύ σημαντικό το γεγονός ότι για να ανταπεξέλθουν οι δημόσιοι οργανισμοί στις συνεχόμενες αυξανόμενες ανάγκες θα πρέπει να διαθέτουν υψηλά ποιοτικά χαρακτηριστικά. Με την ολοκλήρωση της παρούσας έρευνας που αφορά στη διερεύνηση της εφαρμογής των αρχών της ΔΟΠ στα Δημόσια ΚΤΕΟ της χώρας και κατ' επέκταση α) στη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών τους και στην ανάδειξη των αιτιών που οι δυνητικοί πελάτες δεν απευθύνονται σε αυτά αλλά προτιμούν τα ιδιωτικά και β) στην στάση των εργαζομένων των οργανισμών αυτών απέναντι στις αρχές της ΔΟΠ που καλούνται να εφαρμόσουν, μπορούμε να εξάγουμε χρήσιμα συμπεράσματα για το αν τα Δημόσια ΚΤΕΟ είναι σε θέση τελικά να ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών τους, αν μπορούν να προσελκύσουν νέους πελάτες και τέλος αν μπορούν να ανταπεξέλθουν στον ανταγωνισμό που επικρατεί στην προσφορά των υπηρεσιών τεχνικών ελέγχων των οχημάτων.

9.1 Μεθοδολογική Προσέγγιση των Ερωτηματολογίων

Οι συνθήκες που επικρατούν στην παροχή υπηρεσιών τεχνικών ελέγχων οχημάτων αποδεικνύει ότι υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός. Στην Ελλάδα, σύμφωνα με την ιστοσελίδα του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών, λειτουργούν διακόσια δέκα (210) ιδιωτικά ΚΤΕΟ και ακόμα είκοσι (20) Δημόσια ΚΤΕΟ. Αξίζει να σημειωθεί ότι μόνο στην πόλη της Αθήνας λειτουργούν σχεδόν σαράντα (40) μονάδες ΚΤΕΟ με πάνω από ογδόντα (80) γραμμές ελέγχου, καθιστώντας έτσι τριπλάσια την δυναμικότητα των ελεγχόμενων οχημάτων (στοιχεία 2016) ή περίπου +50% μεγαλύτερη από το φόρτο που θα προέκυπτε αν υπήρχε πλήρης προσέλευση εκ μέρους των ιδιοκτητών των οχημάτων.

9.1.1 Ικανοποίηση των πελατών των Δημοσίων ΚΤΕΟ

Η επεξεργασία των πρωτογενών δεδομένων απέδειξε ότι τα Δημόσια ΚΤΕΟ επιλέγονται κυρίως για το ευγενικό και φιλικό περιβάλλον και τον αξιόπιστο και ποιοτικό τεχνικό έλεγχο. Οι πελάτες των Δημοσίων ΚΤΕΟ επιλέγουν συνειδητά τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος τους στους δημόσιους οργανισμούς

θεωρώντας ότι οι συμβουλές του έμπειρου προσωπικού θα τους καθοδηγήσει στην ορθή συντήρηση των οχημάτων τους ενώ παράλληλα αντιλαμβάνονται ότι η προσέγγιση των οργανισμών αυτών είναι ανθρωποκεντρική, ότι δηλαδή δεν προσεγγίζουν τους πελάτες με μόνο κίνητρο το χρηματικό κέρδος. Παράλληλα διαπιστώθηκε ότι η εμπειρία των ελεγκτών των Δημοσίων ΚΤΕΟ είναι αυτή που παίζει ουσιαστικά σημαντικό ρόλο στους λόγους επιλογής του ΚΤΕΟ.

Η χρηματική αξία των παραβόλων που απαιτούνται για τη διενέργεια των τεχνικών ελέγχων στα ιδιωτικά ΚΤΕΟ, όπως ορίζεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, δεν μπορεί να είναι χαμηλότερη από την αντίστοιχη τιμή των Δημοσίων ΚΤΕΟ (με κάποιες ελάχιστες εξαιρέσεις που έχουν σχέση με τη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων), ως εκ τούτου, το κόστος παραβόλου δεν είναι καθοριστικός παράγοντας στην επιλογή του ΚΤΕΟ.

Οι πελάτες των Δημοσίων ΚΤΕΟ δεν θεωρούν ότι είναι ικανοποιημένοι από την ενημέρωση τους σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το Δημόσιο ΚΤΕΟ οπότε το γεγονός αυτό οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η ενημέρωση που υπάρχει για τη λειτουργία των Δημοσίων ΚΤΕΟ δεν είναι αυτή που καθορίζει την επιλογή των πελατών. Ούτε η θέση που βρίσκονται οι οργανισμοί είναι καθοριστικός παράγοντας επιλογής του ΚΤΕΟ, αφού αρκετοί ιδιοκτήτες προτιμούν να διανύσουν μερικά χιλιόμετρα παραπάνω προκειμένου να εξυπηρετηθούν γρήγορα και αξιόπιστα. Εξάλλου η προσβασιμότητα στα ΚΤΕΟ είναι εύκολη για τους πελάτες του Δημοσίου ΚΤΕΟ αφού τα περισσότερα βρίσκονται σε κεντρικούς οδικούς άξονες των πόλεων.

Η ικανοποίηση των πελατών διαφοροποιείται ως προς την ιδιότητα – επάγγελμα του προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο. Παρατηρείται λοιπόν μεγαλύτερος βαθμός ικανοποίησης από άλλους υπαλλήλους – οδηγούς οργανισμών που ανήκουν και αυτοί σε δημόσιο φορέα, προφανώς διότι υπάρχει διαφορετική προσέγγιση στην αντιμετώπιση των αποτελεσμάτων των τεχνικών ελέγχων. Οι δημόσιοι φορείς στηρίζουν τη λειτουργία των Δημοσίων ΚΤΕΟ στα πλαίσια της ευρύτερης συνεργασίας τους.

Επειδή όλα τα Δημόσια ΚΤΕΟ παρουσιάζουν την ίδια εικόνα ως προς τις υποδομές τους (σχεδόν ανύπαρκτες ράμπες Α.Μ.Ε.Α και W.C Α.Μ.Ε.Α, μη σύγχρονες αίθουσες αναμονής κ.τ.λ.), ενώ η θέση λειτουργίας τους είναι σε ίδια σχεδόν απόσταση από τα πολεοδομικά κέντρα, δεν παρουσιάστηκαν στατιστικές διαφορές στην ικανοποίηση των πελατών. Σημαντικές στατιστικές διαφορές παρουσίασε η ικανοποίηση των πελατών από το ευγενικό και φιλικό περιβάλλον σε σχέση με την Περιφέρεια που λειτουργεί το Δημόσιο ΚΤΕΟ και σε σχέση με την ιδιότητα των ατόμων που προσκομίζουν το όχημα τους για τεχνικό έλεγχο.

9.1.2 Στάση των δυνητικών πελατών των Δημοσίων ΚΤΕΟ

Η επεξεργασία των πρωτογενών δεδομένων απέδειξε ότι τα Δημόσια ΚΤΕΟ δεν επιλέγονται κυρίως για τις ώρες και ημέρες λειτουργίας τους. Οι δυνητικοί πελάτες των Δημοσίων ΚΤΕΟ επιλέγουν συνειδητά τον τεχνικό έλεγχο του οχήματός τους στους ιδιωτικούς οργανισμούς θεωρώντας ότι τα ιδιωτικά ΚΤΕΟ λειτουργώντας τα απογεύματα και το Σάββατο έχουν ένα πιο ευέλικτο ωράριο που ταιριάζει σε αυτούς.

Επιπλέον οι δυνητικοί πελάτες θεωρούν ότι τα Δημόσια ΚΤΕΟ δεν έχουν την κατάλληλη για αυτούς τοποθεσία. Είναι γεγονός ότι επειδή τα Δημόσια ΚΤΕΟ ως τα πρώτα ΚΤΕΟ που ιδρύθηκαν, αναγκαστικά, λειτούργησαν σε χώρους αρκετά μακριά από τα κέντρα των πόλεων διότι κατά τον χρόνο ίδρυσης τους δεν επιτρέπονταν να λειτουργήσουν πλησιέστερα στον αστικό ιστό. Με την πάροδο των χρόνων και τις τροποποιήσεις στην χωροταξία των αστικών περιοχών, πλέον έχουν ιδρυθεί και λειτουργούν ιδιωτικά ΚΤΕΟ πλησιέστερα στο κέντρο των πόλεων με αποτέλεσμα η θέση των εγκαταστάσεων των Δημοσίων ΚΤΕΟ να μην ταιριάζει σε πολλά άτομα.

Παράλληλα, αποδείχθηκε το γεγονός ότι οι δυνητικοί πελάτες δεν είναι ενημερωμένοι για την λειτουργία Δημοσίων ΚΤΕΟ στην περιοχή τους σε ποσοστό 13%, που θεωρείται αρκετά μεγάλο. Οπότε θεωρούν ως αποκλειστικό οργανισμό για τον τεχνικό έλεγχο του οχήματός τους τον ιδιωτικό. Επίσης, θεωρούν ότι ο χρόνος αναμονής για τεχνικό έλεγχο θα είναι μεγάλος,

αντικατοπτρίζοντας την γενικότερη αίσθηση που υπάρχει για τον χρόνο εξυπηρέτησης στις Δημόσιες Υπηρεσίες.

Τέλος, οι υποδομές των Δημοσίων ΚΤΕΟ, τα αποτελέσματα των τεχνικών ελέγχων και η συμπεριφορά – στάση των ελεγκτών των Δημοσίων ΚΤΕΟ δεν αποτελούν αιτίες για τη μη προτίμηση των δημόσιων οργανισμών από τους δυνητικούς τους πελάτες. Αν και παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στα δείγματα των Περιφερειών, αυτά δεν εντοπίζονται ανάμεσα στις Περιφέρειες Αττικής και Θεσσαλίας που αποτελούν και τα μεγάλα δείγματα της έρευνας.

Καταλήγοντας, υπάρχουν πολλά που πρέπει να γίνουν ώστε οι δυνητικοί πελάτες να πειστούν και προτιμήσουν ένα δημόσιο οργανισμό τεχνικού ελέγχου οχημάτων.

Ο θεσμός των Δημοσίων ΚΤΕΟ δεν υπάρχει σε άλλες χώρες – στην Κύπρο λειτουργούσαν πριν κάποια χρόνια Δημόσια ΚΤΕΟ αλλά πλέον δεν υφίστανται. Ο τεχνικός έλεγχος των οχημάτων στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης πραγματοποιείται αποκλειστικά σε ιδιωτικούς πιστοποιημένους οργανισμούς. Οπότε δεν υπάρχουν συγκρίσιμα συμπεράσματα από μελέτες ικανοποίησης πελατών σε Δημόσια ΚΤΕΟ στην βιβλιογραφία.

9.2 Μεθοδολογική Προσέγγιση Έρευνας

Περίπτωσης

Αρχικά ερευνήθηκε ο βαθμός ευθύνης της Διοίκησης ως προς την ποιότητα. Όλα τα στελέχη υιοθέτησαν την άποψη ότι η ΔΟΠ αποτελεί απαραίτητο εργαλείο των επιχειρήσεων για τη διεύθυνση στην αγορά και για τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονάσματος. Με τον τρόπο αυτό αυξάνεται η ικανοποίηση των πελατών, η κερδοφορία καθώς και η συμμετοχή και αποτελεσματικότητα των εργαζομένων. Επιπλέον, τονίστηκε ότι η μη τήρηση των όρων της ΔΟΠ επιβάλλει κυρώσεις και το ενδεχόμενο κλείσιμο των οργανισμών ενώ δεν αποκλείεται το ενδεχόμενο άσκησης ποινικών και πειθαρχικών κυρώσεων στους εργαζόμενους των οργανισμών διότι δεν θα πληρούνται οι όροι της

νόμιμης λειτουργίας τους. Η Διοίκηση, επιπλέον, έχει την απόλυτη ευθύνη της στελέχωσης των οργανισμών λαμβάνοντας υπόψη ότι λειτουργούν με τον ελάχιστο αριθμό εργαζομένων που απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία δυσχεραίνοντας έτσι τη διασφάλιση των αρχών της ΔΟΠ. Παράλληλα, το αρμόδιο Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών φέρει την απόλυτη ευθύνη της επαρκούς κατάρτισης του προσωπικού ώστε η εκπαίδευση των εργαζομένων να περιλαμβάνει τις νέες τεχνογνωσίες στον τομέα της κατασκευής των οχημάτων.

Η πλειονότητα των στελεχών των οργανισμών ανέλυσε ουσιαστικά τον τρόπο που οι διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών αντικατοπτρίζονται στην λειτουργία τους. Συμφώνησαν όλοι ότι απαιτείται η συντήρηση των κτιριακών εγκαταστάσεων, η ανακαίνιση των χώρων υποδοχής και των βοηθητικών χώρων, εργασίες οι οποίες θα συμβάλλουν στην αύξηση των πελατών που δίνουν έμφαση στον πάγιο εξοπλισμό στις εγκαταστάσεις που επισκέπτονται. Παράλληλα, αν και η εξωτερική εμφάνιση των ελεγκτών πρέπει να είναι ευπρεπής, υπήρξε η παραδοχή ότι μόνο σε δύο από τους οκτώ οργανισμούς οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν ομοιόμορφη ενδυμασία εργασίας.

Επιπλέον, επισημάνθηκε ότι η αξιοπιστία παρέχεται απόλυτα λαμβάνοντας υπόψη ότι τα μηχανήματα των αυτόματων γραμμών ελέγχου υπόκεινται σε διακρίβωση κάθε έτος. Επίσης, δεν παρατηρούνται χρονικές αποκλίσεις διασφαλίζονται έτσι την ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Παράλληλα, τα στελέχη των οργανισμών με την εμπειρία τους και την ετήσια υποχρεωτική επιμόρφωση τους εμπνέουν εμπιστοσύνη στους πελάτες τους.

Όλοι οι οργανισμοί συμφώνησαν στο γεγονός ότι οι εργαζόμενοι είναι πρόθυμοι να ανταποκριθούν άμεσα στις ανάγκες των πελατών τους. Η καθυστέρηση στην διαδικασία πιστοποίησης των δημόσιων αυτών οργανισμών μείωσε σημαντικά το πελατολόγιο τους, με αποτέλεσμα να γίνεται μεγάλη προσπάθεια από τους εργαζόμενους στην κατεύθυνση της ικανοποίησης των πελατών εκδηλώνοντας προσωπικό ενδιαφέρον για καθένα από αυτούς με γνώμονα σε μεγάλο βαθμό την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών προς αυτούς.

Στην πλειονότητα τους οι οργανισμοί, όσον αφορά την διαχείριση των παραπόνων των πελατών, παρατήρησαν ότι πρέπει να δώσουν έμφαση στην επικοινωνία με τους πελάτες τους αλλά και να διερευνήσουν τους λόγους που πιθανώς υπάρχουν και εμποδίζουν την προσέλευση νέων πελατών. Συμφωνούν απόλυτα ότι πρέπει να διαφημισθούν οι παροχές υπηρεσιών που προσφέρουν με πιο έντονο ρυθμό. Όλοι θεώρησαν, καταρχήν, ότι η διατήρηση των πελατών, όταν αποτελούν μέρος της πελατειακής βάσης, είναι θεμελιώδης. Με τον καιρό, οι πελάτες δημιουργούν μια σχέση με τον οργανισμό και, κατά συνέπεια, αναπτύσσουν μια αίσθηση αφοσίωσης. Ως εκ τούτου, είναι πιο ανοιχτοί σε τυχόν αλλαγές που ο οργανισμός εφαρμόζει και κατανοούν καλύτερα από τους νέους πελάτες ενδεχομένως λάθη ή καθυστερήσεις. Αν θέλουν οι οργανισμοί να αναπτυχθούν και να παραμείνουν υγιείς, πρέπει να ακούσουν οποιοσδήποτε πληροφορίες που θα δώσουν οι πελάτες. Θα μπορούσαν επίσης να εξοικονομήσουν χρόνο και ενέργεια. Όλο το σημείο αναζήτησης εισροών από τους πελάτες και τις προοπτικές είναι να υπολογίσουν πώς μπορούν να βελτιώσουν τελικά την ικανοποίηση του πελάτη και την ποιότητα των υπηρεσιών και να αυξήσουν τα ποσοστά διατήρησης των πελατών.

Τέλος είναι απαραίτητη η ειδοποίηση των πελατών για τυχόν σημαντικές τιμολογιακές αλλαγές, καλές ή κακές. Αυτό θα εξασφαλίσει τη διατήρηση των πελατών και θα διατηρήσει την ικανοποίηση του πελάτη. Η αποτυχία στη διαχείριση παραπόνων είναι αποτυχίες στη λήψη αποφάσεων του οργανισμού και της διοίκησης. Όλα τα στελέχη συμφώνησαν ότι, αν τα υψηλόβαθμα στελέχη της δημόσιας διοίκησης άκουγαν κάποιες φορές απευθείας τα παράπονα των πελατών θα λάμβαναν τις σωστές αποφάσεις για τη βελτίωση των διαδικασιών ανταπόκρισης σε αυτά.

Παραδέχτηκαν, ότι για την επιτυχία του συστήματος ποιότητας που έπρεπε να εφαρμόσουν οι Περιφέρειες, βασική προϋπόθεση ήταν η αρχική αποδοχή από την πλειοψηφία των εργαζομένων. Ο βαθμός ευθύνης των εργαζομένων απέναντι στην ποιότητα είναι πολύ μεγάλος διότι με τις ενέργειες τους συμβάλλουν στον ανταγωνισμό. Η επικοινωνία είναι συχνά η βάση κάθε υγιούς σχέσης, συμπεριλαμβανομένης της σχέσης μεταξύ ενός υπαλλήλου και του προϊστάμενου του. Η συνεπής επικοινωνία - είτε συμβαίνει αυτοπροσώπως, είτε

τηλεφωνικά είτε ηλεκτρονικά - συνδέεται με υψηλότερη δέσμευση. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι χρειάζονται περισσότερο από μια γραπτή περιγραφή θέσεων εργασίας για να κατανοήσουν πλήρως τον ρόλο τους.

Η πλειονότητα των οργανισμών κατέληξαν ότι η καθιέρωση της ασφάλειας εργασίας ώθησε τους εργαζόμενους να αισθάνονται μεγαλύτερη ασφάλεια οπότε αντιμετωπίζουν θετικότερα κάποια πρωτοβουλία ποιότητας, ενώ η ουσιαστική σχέση με τους πελάτες και η γνώση των απαιτήσεων τους, βοηθάει τους εργαζόμενους να εντάξουν την αντιμετώπιση τους στο γενικότερο περιβάλλον ποιότητας. Παράλληλα, η ετήσια επιμόρφωση σε θέματα ποιότητας και ομαδικότητας βελτίωσε αισθητά την άποψη των εργαζομένων για την ποιότητα. Όλοι συμφώνησαν ότι αρχική εμφάνιση πρακτικών προβλημάτων που εμφανίστηκαν λόγω εισαγωγής του συστήματος ποιότητας μετέβαλαν αισθητά τον αρχικό ενθουσιασμό των εργαζομένων. Παρόλα αυτά η διοίκηση μερίμνησε για τη γρήγορη αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών με τον αμεσότερο δυνατό τρόπο.

Οι απόψεις των στελεχών των Δημόσιων ΚΤΕΟ συγκλίνουν στην πρακτική μεγάλων επιχειρήσεων και στα συμπεράσματα που βασίστηκαν στα αποτελέσματα μελέτης της Gallup Panel Web που εφαρμόστηκε σε 24.230 ενήλικες, ηλικίας 18 ετών και άνω, που διεξήχθη τον Οκτώβριο - Νοέμβριο του έτους 2014, και της μελέτης της Gallup Panel Web που εφαρμόστηκε σε 24.658 ενήλικες, ηλικίας 18 ετών και άνω, που διεξήχθη το Δεκέμβριο του έτους 2014 έως τον Ιανουάριο του έτους 2015. Η έρευνα της Gallup Panel Web για το 2014 δείχνει ότι μόνο το 13% όλων των εργαζομένων είναι "πολύ αφοσιωμένο" και το 26% είναι "έχει ενεργά απεμπλακεί" από την εργασία του. Παράδειγμα αποτελεί η Glassdoor, μια εταιρεία που επιτρέπει στους εργαζόμενους να αξιολογήσουν τους εργοδότες τους, αναφέρει ότι μόνο το 54% των εργαζομένων συστήνει την εταιρεία τους ως τόπο εργασίας. Επιπλέον, στη βιομηχανία υψηλής τεχνολογίας, τα δύο τρίτα όλων των εργαζομένων πιστεύουν ότι θα μπορούσαν να βρουν καλύτερη δουλειά σε λιγότερο από 60 ημέρες, εάν είχαν μόνο το χρόνο να κοιτάξουν. Επίσης, το 80% των οργανώσεων πιστεύουν ότι οι υπάλληλοί τους είναι εγκλωβισμένοι με μεγάλο όγκο πληροφοριών και δραστηριοτήτων στην

εργασία (21% αναφέρουν το ζήτημα ως επείγον), ωστόσο λιγότεροι από 8% έχουν τρόπο για να αντιμετωπίσουν το ζήτημα ενώ περισσότερο από το 70% των *Millennials* (η γενιά, στην οποία ανήκουν όσοι γεννήθηκαν μεταξύ του 1980 και του 2000, είναι νέοι, εθισμένοι στην τεχνολογία, άθεοι -σε μεγαλύτερο ποσοστό από την προηγούμενη γενιά -και σε σημαντικό ποσοστό άνεργοι -συγκριτικά με τους γονείς τους στην ίδια ηλικία), αναμένει ότι οι εργοδότες τους θα επικεντρωθούν σε κοινωνικά προβλήματα. Το 70% θέλει να είναι δημιουργικοί στην εργασία και πάνω από τα δύο τρίτα πιστεύουν ότι είναι η δουλειά της διοίκησης να τους παρέχει ταχύτερες ευκαιρίες ανάπτυξης για να παραμείνουν.

Η Zeynep Ton, καθηγήτρια στο Ινστιτούτο Τεχνολογίας της Μασαχουσέτης, στο βιβλίο της *The Good Jobs Strategy* δείχνει ότι οι λιανοπωλητές, όπως η *Total Foods*, η *Costco*, η *UPS* και η *Mercadona*, αποφέρουν υψηλότερη κερδοφορία ανά υπάλληλο δίνοντας στους υπαλλήλους τους υψηλότερους μισθούς και μεγαλύτερο έλεγχο των θέσεων εργασίας τους. Η ιδέα της "μείωσης του κόστους της εργασίας" για εξοικονόμηση χρημάτων αποτυγχάνει, επειδή οι άνθρωποι απλώς γίνονται λιγότερο παραγωγικοί καθώς αυξάνεται ο φόρτος εργασίας τους. Στην *Mercadona* και την *Costco*, για παράδειγμα, τα καταστήματα στελεχώνονται από ανθρώπους που έχουν εκπαιδευτεί για πολλές θέσεις: Διαχειρίζονται ταμειακές μηχανές, αποθηκεύουν ράφια, αναδιατάσσουν το κατάστημα, αναπτύσσουν προωθήσεις και διαχειρίζονται άλλους. Το αποτέλεσμα είναι ένα σύνολο ομάδων με μεγάλη εξουσία, οι οποίες έχουν την κατάρτιση και την ελευθερία να είναι τόσο αυτόνομα όσο και παραγωγικά, καθώς και τα ποσοστά διατήρησης και εμπλοκής άνω του μέσου όρου. Ο *Jeff Bezos*, διευθύνων σύμβουλος της *Amazon*, αναφέρει ότι «αν υπάρχουν περισσότερες από δύο πίτσες στο δωμάτιο για μεσημεριανό γεύμα, τότε η ομάδα είναι πολύ μεγάλη». Οι μικρές ομάδες αισθάνονται ότι είναι ενδυναμωμένες, κάνουν ταχύτερες αποφάσεις και οι άνθρωποι γνωρίζονται μεταξύ τους και μπορούν να δανείσουν ένα χέρι όταν ένας από τους συμπαίκτες χρειάζεται βοήθεια.

Εν ολίγοις, η ισορροπία εξουσίας μετατοπίστηκε από τον εργοδότη στον εργαζόμενο, αναγκάζοντας τα στελέχη των επιχειρήσεων να μάθουν πώς να οικοδομήσουν μια οργάνωση που απασχολεί τους εργαζόμενους ως ευαίσθητους, παθιασμένους και δημιουργικούς συνεργάτες. Πρέπει να διασφαλιστεί, στο δημόσιο τομέα, ότι οι θέσεις εργασίας έχουν νόημα, οι άνθρωποι έχουν τα εργαλεία και την αυτονομία για να επιτύχουν και ότι επιλέγονται οι κατάλληλοι άνθρωποι για τη σωστή δουλειά. Οι καλά οργανωμένες εταιρείες εξετάζουν συνεχώς το έργο που επιτελούν, προσπαθώντας να βρουν τρόπους για να αναθέσουν περισσότερο έργο στην τεχνολογία και να παράγουν περισσότερη παραγωγή με λιγότερο δαπανηρές ανθρώπινες εισροές. Παρά τις πιέσεις αυτές για βελτίωση της παραγωγικότητας, η έρευνα δείχνει ότι όταν εμπλουτιστούν οι θέσεις εργασίας, αν δοθεί στους ανθρώπους μεγαλύτερη αυτονομία, δύναμη λήψης αποφάσεων, χρόνο και υποστήριξη, ο οργανισμός κερδίζει περισσότερα χρήματα.

Όταν οι άνθρωποι έχουν σαφώς καθορισμένους στόχους που καταγράφονται και μοιράζονται ελεύθερα, όλοι αισθάνονται πιο άνετοι και γίνεται περισσότερη δουλειά. Οι στόχοι δημιουργούν ευθυγράμμιση, σαφήνεια και ικανοποίηση από την εργασία και πρέπει να επανεξετάζονται και να συζητούνται τακτικά. Η *Google*, για παράδειγμα, χρησιμοποιεί μια ευκίνητη διαδικασία καθορισμού στόχων που ονομάζεται OKR (objectives and key results), η οποία αρχικά αναπτύχθηκε στην *Intel*. Η διαδικασία είναι απλή και αποτελεσματική: Κάθε άτομο (από το Γενικό Διευθυντή και κάτω) θέτει φιλόδοξους και μετρήσιμους στόχους και καλούνται να καθορίσουν "βασικά αποτελέσματα" που παρακολουθούν την πρόοδό τους. Στην *Google*, αυτό δημιουργεί ευθυγράμμιση επειδή οι εργαζόμενοι μπορούν να δουν ποιος εξαρτάται από την εργασία τους. Οι άνθρωποι αισθάνονται άνετα όταν ξέρουν τι πρέπει να κάνουν, βλέπουν πώς εργάζονται οι άλλοι και ότι η μέτρηση της απόδοσής τους είναι ξεκάθαρη.

Οι δημόσιοι οργανισμοί με υψηλά επίπεδα αφοσίωσης των εργαζομένων θα πρέπει να επικεντρωθούν στην ανάπτυξη ικανών στελεχών. Να επενδύσουν σε μεγάλο βαθμό στην ανάπτυξη της διαχείρισης και να εξασφαλίσουν ότι τα νέα στελέχη θα έχουν μεγάλη υποστήριξη. Αυτή η συνεχής εστίαση στην οικοδόμηση

στελεχών, η σύνδεση των στελεχών μεταξύ τους και η παροχή στα στελέχη της καθοδήγησης που χρειάζονται είναι ζωτικής σημασίας για την οικοδόμηση ενός άκρως απασχολούμενου εργατικού δυναμικού. Δεδομένης της φύσης της εργασίας σήμερα, εάν η διοίκηση θέλει τους ανθρώπους να συνεργαστούν με τις οργανώσεις τους, πρέπει να τους προσφέρουν ένα ευέλικτο και υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον. Η μεγαλύτερη έρευνα αφοσίωσης δείχνει ότι οι ευκαιρίες μάθησης, η επαγγελματική εξέλιξη και η εξέλιξη της σταδιοδρομίας είναι μεταξύ των κορυφαίων οδηγών για την ικανοποίηση των εργαζομένων. Πρώτον, πρέπει να υπάρχουν αναπτυξιακές ευκαιρίες, τόσο επίσημες όσο και ανεπίσημες, που επιτρέπουν στους ανθρώπους να μάθουν την εργασία, να αναλαμβάνουν αναπτυξιακές εργασίες και να βρίσκουν υποστήριξη όταν χρειάζονται βοήθεια.

Τα στελέχη και ο οργανισμός στο σύνολό του πρέπει να υποστηρίζουν και να διευκολύνουν την εσωτερική κινητικότητα, δίνοντας στους ανθρώπους την ελευθερία να δοκιμάσουν κάτι καινούργιο και να μετακινηθούν από ένα ρόλο όπου είναι εξαιρετικά παραγωγικοί σε εκείνους στους οποίους μπορεί να είναι και πάλι εκπαιδευόμενοι. Μέσα από τα λόγια τους, την επικοινωνία και τις ενέργειές τους, είναι τα κορυφαία στελέχη που τελικά συμμετέχουν σε όλους τους οργανισμούς. Μιλώντας για το μέλλον, μοιράζοντας το όραμα και μεταφράζοντας την επιχειρηματική στρατηγική σε σημαντικές προσωπικές έννοιες, η ηγεσία μπορεί να είναι ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες δέσμευσης.

Η απλότητα ή η απομάκρυνση των επίσημων γραφειοκρατικών δαπανών μπορεί να έχει δραματική επίπτωση στην ικανοποίηση από την εργασία. Η πολυνομία και γραφειοκρατία των δημόσιων οργανισμών δημιουργούν ένα δύσκολο περιβάλλον για τον εργαζόμενο με αποτέλεσμα να μην μπορεί να ανταπεξέλθει στην καθημερινότητα του. Στόχος της διοίκησης των Περιφερειών θα πρέπει να είναι η διευκόλυνση των εργαζομένων κωδικοποιώντας την νομοθεσία και απλοποιώντας τις διαδικασίες.

9.3 Προτάσεις για Περαιτέρω Έρευνα

Η έρευνα διεξήχθη πανελλαδικά, θέλοντας να πετύχει μία πρώτη αξιολόγηση της ποιότητας στις υπηρεσίες που παρέχουν τα Δημόσια ΚΤΕΟ αναδεικνύοντας έτσι τα προβλήματα και τα οφέλη των αρχών της ΔΟΠ στους οργανισμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Παράλληλα αναδεικνύει τον προβληματισμό των στελεχών των Δημοσίων ΚΤΕΟ που καλούνται να εφαρμόσουν τις αρχές της ΔΟΠ σε έναν οργανισμό που λειτουργεί με τους όρους και τους κανόνες της Δημόσιας Διοίκησης.

Πέρα από την έρευνα που αφορά στον βαθμό ικανοποίησης των πελατών και τις αιτίες που οι δυνητικοί πελάτες δεν προτιμούν τα Δημόσια ΚΤΕΟ, θα ήταν χρήσιμο η έρευνα να επεκταθεί ώστε να διερευνηθεί αν οι δημόσιοι αυτοί οργανισμοί επιβιώνουν στον μεγάλο ανταγωνισμό που υπάρχει στον τομέα των τεχνικών ελέγχων.

Παρόλο που η διοίκηση έχει αναγνωρίσει τα προβλήματα που υπάρχουν, καλείται να τα αντιμετωπίσει άμεσα. Διαφορετικά θα πρέπει να κατευθύνει τη λειτουργία των Δημοσίων ΚΤΕΟ ώστε να παρέχουν συμπληρωματικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες στα ιδιωτικά ΚΤΕΟ. Η διοίκηση που νομοθετεί θα πρέπει να αφουγκραστεί τις ανάγκες και τα προβλήματα των Δημοσίων ΚΤΕΟ και να επαναπροσδιορίσει τον ρόλο τους ώστε να καλύπτουν ανάγκες των πολιτών εξειδικεύοντας τις υπηρεσίες τους.

Βιβλιογραφία

Λαθήρας, Π. (2013), Μοντέλα Ποιότητας Υπηρεσιών, *Quality in health*. Ανακτήθηκε 5 Μαρτίου 2019 από <http://www.isoinhealth.com/arthra/>.

Δερβιτσιώτης, Κ.,(2005), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Αθήνα, εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ.

Ραμματά, Μ., "Συστήματα αξιολόγησης και προαγωγικής εξέλιξης των δημοσίων υπαλλήλων στην Ελλάδα: κριτική αξιολόγηση", *Εφημερίδα Διοικητικού Δικαίου*, τ. Ιανουαρίου- Φεβρουαρίου 2017, εκδόσεις Σάκκουλα

Ραμματά, Μ., (2011), Σύγχρονη ελληνική Δημόσια Διοίκηση : Ανάμεσα στη γραφειοκρατία και το μάνατζμεντ, Αθήνα, εκδόσεις Κριτική.

Σωτηρόπουλος, Α. και Χριστόπουλος, Λ., (2016), Πολυνομία, Κακονομία και Γραφειοκρατία στην Ελλάδα: Ανάλυση Αποτυχιών του Παρελθόντος και Προτάσεις Βελτιωτικών Παρεμβάσεων, εκδόσεις Διανέοσις.

Τσαρούχας, Π., Ντέλιου, Κ.,(2017), *Σύγχρονες στη Διοίκηση και Τεχνολογία Ποιότητας*, Αθήνα, εκδόσεις Δισιγμα.

Τσιότρας, Γ.,(2002), *Βελτίωση Ποιότητας*, Αθήνα, εκδόσεις Μπένος.

Φίλιας, Β. (1993). *Εισαγωγή στη μεθοδολογία και τεχνικές των κοινωνικών ερευνών*, Αθήνα, εκδόσεις Gutenberg.

Φούρλα, Δ. (2018), *Η έλλειψη επένδυσης στην Οδική Ασφάλεια στην Ελλάδα*, Ανακτήθηκε 6 Μαρτίου 2019 από <http://www.dimokratiki.gr>.

Goldschmid, L.,(2016), *Five Key Factors that Impact Employee Engagement and Well-Being*, Management Training & Coaching, MTC, Ανακτήθηκε 8 Μαρτίου 2019 από <http://management-training-coaching.ch>

Johnston, R., 1995. The Determinants of Service Quality: Satisfiers and Dissatisfiers. *International Journal of Service Industry Management*. 6(5), 53–71.

Korn, J.H. (1997) *Illusions of reality: A history of deception in social psychology*. New York: State University of New York Press.

Kotler, P. & Armstrong, G. 2010. *Principles of marketing*.(13thed.). Pearson Education.

Kvale, S. (1996). *Interviews, an introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Mialaret, G. (1997). *Εισαγωγή στις Επιστήμες της Αγωγής* (μετ.: Ζακοπούλου, Γ.).Αθήνα: Τυπωθήτω, Γιώργος Δαρδανός.

Oh, H. (2001). *Revisiting importance–performance analysis*. *Tourism management*, 22(6), 617-627.

Parasuraman,A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L., 1988. SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12 – 40.

Rubin, J. H. and Rubin, S. I. (1995). *Qualitative interviewing, the art of hearing data*. London: SAGE publications.

Sandage, C.H. & Fryburger, V. & Rotzoll, K. (1989), *Advertising: Theory and Practice*(12thed.). Longman Group United Kingdom.

Spanou, C. and Sotiropoulos, D., (2011), «The Odyssey of Administrative Reforms in Greece, 1981-2009: A Tale of Two Reform Paths», *Public Administration*, Vol. 89, No. 3

Spanou, C., (2008), «State reform in Greece: responding to old and new challenges», *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 21 No. 2

Stake R., (1995), *The art of case study research*, London: SAGE Publications.

Tuckman, B. W. (1972). *Conducting educational research*. New York: Harcourt Brace Jovanovich

Yin, R. (2003). *Case study research*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Yin, R. (1994). *Case study research. Design and Methods*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Διαδικτυακοί τόποι περιοδικού GALLUP [Πρόσβαση 5-3-2019]

a) <http://www.gallup.com/businessjournal/182321/employees-lot-managers.aspx/>

b) <http://www.gallup.com/businessjournal/186386/enhances-benefits-employee-engagement.aspx/>

Διαδικτυακός τόπος Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών [Πρόσβαση 2-3-2019] <http://www.yme.gov.gr/>

Διαδικτυακός τόπος Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης [Πρόσβαση 2-3-2019] <http://www.minadmin.gov.gr/>

Διαδικτυακός τόπος Βιβλιοθήκης [Πρόσβαση 3-3-2019]

<https://data.library.virginia.edu/using-and-interpreting-cronbachs-alpha/>

Διαδικτυακός τόπος Ευρωπαϊκού Συμβούλιου Ασφάλειας Μεταφορών
[Πρόσβαση 3-3-2019]

<https://etsc.eu/12th-annual-road-safety-performance-index-pin-report/>

Διαδικτυακός τόπος Οργανισμού ISO [Πρόσβαση 4-3-2019] www.iso.org

Παράρτημα Α

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

A.1 Ερωτηματολόγιο Έρευνας Τύπου Α

Εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας ISO 9001:2015 στα Δημόσια ΚΤΕΟ των Περιφερειών της Ελλάδος.

Η παρούσα έρευνα ασχολείται με το πιο πρόσφατο πρότυπο που εφαρμόζεται στον τεχνικό έλεγχο των οχημάτων σε συνδυασμό με το γεγονός ότι καλείται να το εφαρμόσει ένας δημόσιος φορέας στην Ελλάδα. Σκοπός της έρευνας είναι να αναδειχθεί από την πλευρά των πελατών η στάση απέναντι σε ένα δημόσιο φορέα που λειτουργεί με σύστημα διασφάλισης ποιότητας.

A) Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Φύλο: Άντρας Γυναίκα

Ηλικία: Έως 30 31-40 41-50 50+

Επίπεδο σπουδών:

Δημοτικό

Γυμνάσιο

Λύκειο

ΙΕΚ

ΤΕΙ

ΑΕΙ

Μεταπτυχιακές

σπουδές

Διδακτορικό

Ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο:

Ιδιοκτήτης οχήματος

Έμπορος οχημάτων

Οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει
σε επιχείρηση

Οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει
σε δημόσιο φορέα

Τρίτο πρόσωπο (με εξουσιοδότηση από
ιδιοκτήτη οχήματος που είναι φυσικό
πρόσωπο)

B) Επιλογή τεχνικού ελέγχου σε Δημόσιο ΚΤΕΟ

Πόσες φορές απευθυνθήκατε σε Δημόσιο ΚΤΕΟ:
Μία φορά περισσότερες από μία

Σε ποια Περιφέρεια της Ελλάδας λειτουργούσε το Δημόσιο ΚΤΕΟ:

Θεσσαλία

Αττική

Πελοπόννησο

Δυτική Μακεδονία

Κεντρική Μακεδονία

Ανατολική Μακεδονία και Θράκη

Ιόνια Νησιά

Ήπειρο

Δυτική Ελλάδα

Στερεά Ελλάδα

Βόρειο Αιγαίο

Νότιο Αιγαίο

Ποιος ο λόγος που προτιμήσατε να ελέγξετε το όχημα σε Δημόσιο ΚΤΕΟ:

Γεωγραφική εγγύτητα

Κόστος παραβόλου τεχνικού ελέγχου

Εμπειρία ελεγκτών

Αποκλειστικός έλεγχος σε αυτό ύστερα από
εντολή της αρμόδιας Υπηρεσίας

Τίποτα από τα ανωτέρω

Λειτουργούν ιδιωτικά ΚΤΕΟ στην περιοχή σας:
Ναι Όχι

Γ)Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών

Παρακαλούμε απαντήστε στις ακόλουθες ερωτήσεις επιλέγοντας τον αριθμό που αντιστοιχεί στην αντίληψη που έχετε για τις παρεχόμενες υπηρεσίες σύμφωνα με την ακόλουθη διαβάθμιση:

1 – ΚΑΘΟΛΟΥ / 2 – ΛΙΓΟ / 3 – ΜΕΤΡΙΑ / 4 – ΠΟΛΥ / 5 – ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

2. Είστε ενήμεροι για το είδος, το κόστος και τον αριθμό των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δημοσίου ΚΤΕΟ(από την ιστοσελίδα της Περιφέρειας, ενημερωτικά φυλλάδια, ανακοινώσεις κλπ);	1	2	3	4	5
3. Είναι εύκολη η πρόσβαση σας στο χώρο του ΚΤΕΟ;	1	2	3	4	5
4. Είναι κατάλληλοι οι χώροι αναμονής και οι διάδρομοι ελέγχου των οχημάτων;	1	2	3	4	5
5. Παρέχονται ειδικές βοηθητικές εγκαταστάσεις (ειδικές ράμπες, WC κλπ) για άτομα με ειδικές ανάγκες;	1	2	3	4	5
6. Ο εξοπλισμός για τον τεχνικό έλεγχο των οχημάτων είναι σύγχρονος και επαρκής;	1	2	3	4	5
7. Οι ελεγκτές των οχημάτων είναι ευπρεπώς ενδεδυμένοι και προσεγμένοι;	1	2	3	4	5
8. Οι ελεγκτές του ΚΤΕΟ είναι ευγενικοί απέναντι σας;	1	2	3	4	5
9. Όταν παρουσιάστηκαν ελλείψεις κατά τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος, το προσωπικό του ΚΤΕΟ έδειξε προσωπικό ενδιαφέρον για να το λύσει;	1	2	3	4	5
10. Ο υπεύθυνος του ΚΤΕΟ δίνει ξεχωριστή προσοχή σε κάθε πελάτη;	1	2	3	4	5
11. Οι ελεγκτές του ΚΤΕΟ δίνουν ξεχωριστή προσοχή σε κάθε πελάτη;	1	2	3	4	5
12. Το προσωπικό του ΚΤΕΟ σας εμπνέει εμπιστοσύνη;	1	2	3	4	5
13. Το προσωπικό του ΚΤΕΟ είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και έχει τις απαραίτητες ικανότητες και δεξιότητες ώστε να σας εμπνέει εμπιστοσύνη;	1	2	3	4	5
14. Πιστεύετε ότι το προσωπικό του ΚΤΕΟ προσαρμόζει την παροχή των υπηρεσιών του εστιάζοντας στις προσωπικές ανάγκες των πελατών;	1	2	3	4	5

15. Πιστεύετε ότι ο τεχνικός έλεγχος είναι περισσότερο επιεικής και λιγότερο αξιόπιστος και αμερόληπτος;	1	2	3	4	5
16. Είστε ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που σας παρέχονται;	1	2	3	4	5
17. Πιστεύετε ότι το κόστος του τεχνικού ελέγχου ανταποκρίνεται στις υπηρεσίες που σας παρέχονται;	1	2	3	4	5
18. Ενημερώνεστε για το χρονικό διάστημα που απαιτείται προκειμένου να ολοκληρωθεί ο τεχνικός έλεγχος;	1	2	3	4	5
19. Πιστεύετε ότι το σύστημα διασφάλισης ποιότητας στον τεχνικό έλεγχο του ΚΤΕΟ συμβάλλει στη κατανόηση της ωφελιμότητας του τεχνικού ελέγχου;	1	2	3	4	5
20. Πιστεύετε ότι τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου εξαρτώνται από την καλή προαίρεση των ελεγκτών;	1	2	3	4	5
21. Πιστεύεται ότι η μελλοντική προτίμηση σας για το κέντρο ελέγχου εξαρτάται από τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου;	1	2	3	4	5

A.2 Ερωτηματολόγιο Έρευνας Τύπου Β

Ανάδειξη αιτιών μη προσέλευσης πελατών στα Δημόσια ΚΤΕΟ των Περιφερειών της Ελλάδος.

Η παρούσα έρευνα ασχολείται με το πιο πρόσφατο πρότυπο που εφαρμόζεται στον τεχνικό έλεγχο των οχημάτων σε συνδυασμό με το γεγονός ότι καλείται να το εφαρμόσει ένας δημόσιος φορέας στην Ελλάδα. Σκοπός της έρευνας είναι να αναδειχθεί από την πλευρά των πελατών η στάση απέναντι σε ένα δημόσιο φορέα που λειτουργεί με σύστημα διασφάλισης ποιότητας.

A) Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Φύλο: Άντρας Γυναίκα

Ηλικία: Έως 30 31-40 41-50 50+

Επίπεδο σπουδών:

Δημοτικό

Γυμνάσιο

Λύκειο

ΙΕΚ

ΤΕΙ

ΑΕΙ

Μεταπτυχιακές

σπουδές

Διδακτορικό

B) Επιλογή τεχνικού ελέγχου σε ΚΤΕΟ

Σε ποια Περιφέρεια της Ελλάδας πραγματοποιήθηκε ο πιο πρόσφατος τεχνικός έλεγχος του οχήματος σας;

Θεσσαλία

Αττική

Πελοπόννησο

Δυτική Μακεδονία

Κεντρική Μακεδονία	<input type="checkbox"/>
Ανατολική Μακεδονία και Θράκη	<input type="checkbox"/>
Ιόνια Νησιά	<input type="checkbox"/>
Ήπειρο	<input type="checkbox"/>
Δυτική Ελλάδα	<input type="checkbox"/>
Στερεά Ελλάδα	<input type="checkbox"/>
Βόρειο Αιγαίο	<input type="checkbox"/>
Νότιο Αιγαίο	<input type="checkbox"/>

Λειτουργούν Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή σας:

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω

Γ)Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών

Παρακαλούμε σημειώστε τους λόγους που κατά τη γνώμη σας δεν επισκεφτήκατε Δημόσιο ΚΤΕΟ, σύμφωνα με την ακόλουθη διαβάθμιση:

1 – ΚΑΘΟΛΟΥ / 2 – ΛΙΓΟ / 3 – ΜΕΤΡΙΑ / 4 – ΠΟΛΥ / 5 – ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

(...παράδειγμα επιλογής κλίμακας σημαντικότητας : Αν θεωρείτε ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ότι τα αποτελέσματα δεν είναι αξιόπιστα γι' αυτό και δεν επισκεφτήκατε Δημόσιο ΚΤΕΟ, τότε επιλέγετε «ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ»).

1. Τα αποτελέσματα δεν είναι αξιόπιστα.	1	2	3	4	5
2. Ο έλεγχος των υπαλλήλων - ελεγκτών δεν εμπνέει εμπιστοσύνη.	1	2	3	4	5
3. Οι υπάλληλοι - ελεγκτές δεν είναι ευγενικοί.	1	2	3	4	5
4. Οι ημέρες και ώρες λειτουργίας τους δεν ταιριάζουν σε εσάς.	1	2	3	4	5
5. Ο χρόνος εξυπηρέτησης είναι μεγάλος.	1	2	3	4	5
6. Οι κτιριακές εγκαταστάσεις του δεν είναι επαρκείς.	1	2	3	4	5
7. Ο εξοπλισμός του δεν είναι σύγχρονος και πιστοποιημένος.	1	2	3	4	5
8. Το κόστος παραβόλου είναι πιο μεγάλο από τα Ιδιωτικά ΚΤΕΟ.	1	2	3	4	5
9. Η τοποθεσία του Δημοσίου ΚΤΕΟ δεν ταιριάζει σε εσάς.	1	2	3	4	5
10. Δεν γνωρίζατε ότι λειτουργεί Δημόσιο ΚΤΕΟ στην περιοχή σας.	1	2	3	4	5

Παράρτημα Β

Αποτελέσματα Στατιστικών Αναλύσεων

Β.1 Αποτελέσματα Στατιστικών Αναλύσεων

Ερωτηματολογίου Τύπου Α

Β 1.1 Ικανοποίηση πελατών από την ευγένεια των ελεγκτών * Λόγος επίσκεψης

Mann-Whitney U Test

Ranks

	Λόγος επίσκεψης	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ευγένεια Ελεγκτών	Εμπειρία ελεγκτών	29	35,33	1024,50
	Τίποτα από τα ανωτέρω	27	21,17	571,50
	Total	56		

Test Statistics^a

	Ευγένεια Ελεγκτών
Mann-Whitney U	193,500
Wilcoxon W	571,500
Z	-3,416
Asymp. Sig. (2-tailed)	,001

a. Grouping Variable: Λόγος επίσκεψης

B.1.2 Ικανοποίηση πελατών από την ενημέρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών * Λόγος επίσκεψης

Mann-Whitney U Test

Ranks				
	Λόγος επίσκεψης	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ενήμεροι υπηρεσιών	Αποκλειστικός έλεγχος ύστερα από εντολή αρμόδιας υπηρεσίας	13	13,12	170,50
	Εμπειρία ελεγκτών	29	25,26	732,50
	Total	42		

Test Statistics^a

	Ενήμεροι υπηρεσιών
Mann-Whitney U	79,500
Wilcoxon W	170,500
Z	-3,052
Asymp. Sig. (2-tailed)	,002

a. Grouping Variable: Λόγος επίσκεψης

Mann-Whitney U Test

Ranks				
	Λόγος επίσκεψης	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ενήμεροι υπηρεσιών	Εμπειρία ελεγκτών	29	36,38	1055,00
	Γεωγραφική εγγύτητα	29	22,62	656,00
	Total	58		

Test Statistics^a

	Ενήμεροι υπηρεσιών
Mann-Whitney U	221,000
Wilcoxon W	656,000
Z	-3,176
Asymp. Sig. (2-tailed)	,001

a. Grouping Variable: Λόγος επίσκεψης

B.1.3 Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης τεχνικού ελέγχου από τα αποτελέσματα – Ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο.

Mann-Whitney U Test

Ranks				
	Ιδιότητα προσώπου	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης από αποτελέσματα	Έμπορος οχήματος	10	12,70	127,00
	οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε δημόσιο φορέα	8	5,50	44,00
	Total	18		

Test Statistics^a

	Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης από αποτελέσματα
Mann-Whitney U	8,000
Wilcoxon W	44,000
Z	-3,149
Asymp. Sig. (2-tailed)	,002

a. Grouping Variable: Ιδιότητα προσώπου

Mann-Whitney U Test

Ranks				
	Ιδιότητα προσώπου	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης από αποτελέσματα	οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε επιχείρηση	10	12,30	123,00
	οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε δημόσιο φορέα	8	6,00	48,00
	Total	18		

Test Statistics^a

	Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης από αποτελέσματα
Mann-Whitney U	12,000
Wilcoxon W	48,000
Z	-2,898
Asymp. Sig. (2-tailed)	,004

a. Grouping Variable: Ιδιότητα προσώπου

Mann-Whitney U Test**Ranks**

	Ιδιότητα προσώπου	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης από αποτελέσματα	Τρίτο πρόσωπο (με εξουσιοδότηση)	4	9,50	38,00
	οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε δημόσιο φορέα	8	5,00	40,00
	Total	12		

Test Statistics^a

	Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης από αποτελέσματα
Mann-Whitney U	4,000
Wilcoxon W	40,000
Z	-2,683
Asymp. Sig. (2-tailed)	,007

a. Grouping Variable: Ιδιότητα προσώπου

Mann-Whitney U Test**Ranks**

	Ιδιότητα προσώπου	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης από αποτελέσματα	Ιδιοκτήτης οχήματος	74	43,66	3231,00
	οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε δημόσιο φορέα	8	21,50	172,00
	Total	82		

Test Statistics^a

	Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης από αποτελέσματα
Mann-Whitney U	136,000
Wilcoxon W	172,000
Z	-2,699
Asymp. Sig. (2-tailed)	,007

a. Grouping Variable: Ιδιότητα προσώπου

B.1.4 Ικανοποίηση πελατών από παρεχόμενες υπηρεσίες - Ιδιότητα προσώπου που προσκομίζει το όχημα για τεχνικό έλεγχο.

Mann-Whitney U Test

Ranks				
	Ιδιότητα προσώπου	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες Υπηρεσίες	οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε επιχείρηση	10	7,90	79,00
	οδηγός - υπεύθυνος οχήματος που ανήκει σε δημόσιο φορέα	8	11,50	92,00
	Total	18		

Test Statistics^a

	Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες Υπηρεσίες
Mann-Whitney U	24,000
Wilcoxon W	79,000
Z	-1,956
Asymp. Sig. (2-tailed)	,050

a. Grouping Variable: Ιδιότητα προσώπου

Οι υπόλοιπες μετρήσεις έχουν αποτέλεσμα $p > 0,05$.

B.1.5 Ανάλυση ικανοποίησης πελατών/ ερωτηματολόγιο * Λόγος επίσκεψης

Kruskal Wallis Test

Test Statistics^{a,b}

	Ενδιαφέρον προσωπικού ΚΤΕΟ	Προσοχή υπεύθυνου	Προσοχή ελεγκτών	Εμπιστοσύνη των πελατών προς τους ελεγκτές	Εκπαίδευση ελεγκτών
Chi-Square	24,415	22,531	28,658	20,398	21,352
df	4	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Λόγος επίσκεψης

Test Statistics^{a,b}

	Προσαρμογή υπηρεσιών	Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες Υπηρεσίες	Ανταπόκριση κόστους παραβόλου	Ενημέρωση για τη διάρκεια του τεχνικού ελέγχου	Συμβολή ΔΟΠ στην ωφελιμότητα του τεχνικού ελέγχου
Chi-Square	16,592	32,401	18,171	18,262	17,098
df	4	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,002	,000	,001	,001	,002

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Λόγος επίσκεψης

B.1.6 Ικανοποίηση πελατών * Περιφέρεια

Kruskal Wallis Test

Ranks

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank
Ενήμεροι υπηρεσιών	Θεσσαλία	54	45,29
	Κεντρική Μακεδονία	9	49,72
	Δυτική Μακεδονία	6	56,08
	Αττική	21	53,33
	Ήπειρος	7	57,64
	Total	97	
Πρόσβαση	Θεσσαλία	54	50,28
	Κεντρική Μακεδονία	9	28,72
	Δυτική Μακεδονία	6	58,17
	Αττική	21	52,60
	Ήπειρος	7	46,57
	Total	97	
Χώροι ΚΤΕΟ	Θεσσαλία	54	46,77
	Κεντρική Μακεδονία	9	40,28
	Δυτική Μακεδονία	6	61,25
	Αττική	21	58,93
	Ήπειρος	7	37,14
	Total	97	
ΑΜΕΑ	Θεσσαλία	54	49,80
	Κεντρική Μακεδονία	9	42,94
	Δυτική Μακεδονία	6	60,33
	Αττική	21	48,98
	Ήπειρος	7	41,00
	Total	97	
Εξοπλισμός	Θεσσαλία	54	46,33
	Κεντρική Μακεδονία	9	36,33
	Δυτική Μακεδονία	6	58,75
	Αττική	21	52,69
	Ήπειρος	7	66,43

	Total	97	
Ευπρέπεια ελεγκτών	Θεσσαλία	54	46,70
	Κεντρική Μακεδονία	9	37,89
	Δυτική Μακεδονία	6	51,92
	Αττική	21	52,93
	Ήπειρος	7	66,71
	Total	97	
Ευγένεια Ελεγκτών	Θεσσαλία	54	43,78
	Κεντρική Μακεδονία	9	33,11
	Δυτική Μακεδονία	6	57,33
	Αττική	21	61,74
	Ήπειρος	7	64,36
	Total	97	
Ενδιαφέρον προσωπικού ΚΤΕΟ	Θεσσαλία	54	44,94
	Κεντρική Μακεδονία	9	35,89
	Δυτική Μακεδονία	6	72,00
	Αττική	21	55,12
	Ήπειρος	7	59,14
	Total	97	
Προσοχή υπευθύνου	Θεσσαλία	54	46,44
	Κεντρική Μακεδονία	9	36,22
	Δυτική Μακεδονία	6	70,50
	Αττική	21	50,74
	Ήπειρος	7	61,50
	Total	97	
Προσοχή ελεγκτών	Θεσσαλία	54	45,94
	Κεντρική Μακεδονία	9	39,83
	Δυτική Μακεδονία	6	70,00
	Αττική	21	48,62
	Ήπειρος	7	67,50
	Total	97	
Εμπιστοσύνη των πελατών προς τους ελεγκτές	Θεσσαλία	54	46,42
	Κεντρική Μακεδονία	9	41,06
	Δυτική Μακεδονία	6	51,17
	Αττική	21	54,57

	Ήπειρος	7	60,57
	Total	97	
Εκπαίδευση ελεγκτών	Θεσσαλία	54	45,59
	Κεντρική Μακεδονία	9	48,22
	Δυτική Μακεδονία	6	55,92
	Αττική	21	51,36
	Ήπειρος	7	63,29
	Total	97	
Προσαρμογή υπηρεσιών	Θεσσαλία	54	47,26
	Κεντρική Μακεδονία	9	40,50
	Δυτική Μακεδονία	6	60,17
	Αττική	21	50,50
	Ήπειρος	7	59,29
	Total	97	
Επιείκεια στον τεχνικό έλεγχο	Θεσσαλία	54	50,35
	Κεντρική Μακεδονία	9	57,00
	Δυτική Μακεδονία	6	49,58
	Αττική	21	49,31
	Ήπειρος	7	26,86
	Total	97	
Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες Υπηρεσίες	Θεσσαλία	54	47,97
	Κεντρική Μακεδονία	9	39,00
	Δυτική Μακεδονία	6	62,42
	Αττική	21	51,76
	Ήπειρος	7	50,00
	Total	97	
Ανταπόκριση κόστους παραβόλου	Θεσσαλία	54	50,93
	Κεντρική Μακεδονία	9	36,11
	Δυτική Μακεδονία	6	45,83
	Αττική	21	47,31
	Ήπειρος	7	58,50
	Total	97	

Ενημέρωση για τη διάρκεια του τεχνικού ελέγχου	Θεσσαλία	54	48,20
	Κεντρική Μακεδονία	9	34,61
	Δυτική Μακεδονία	6	62,17
	Αττική	21	52,95
	Ήπειρος	7	50,50
	Total	97	
Συμβολή ΔΟΠ στην ωφελιμότητα του τεχνικού ελέγχου	Θεσσαλία	54	48,07
	Κεντρική Μακεδονία	9	45,72
	Δυτική Μακεδονία	6	45,00
	Αττική	21	48,45
	Ήπειρος	7	65,43
	Total	97	
Εξάρτηση αποτελεσμάτων από καλή προαίρεση ελεγκτών	Θεσσαλία	54	47,87
	Κεντρική Μακεδονία	9	55,39
	Δυτική Μακεδονία	6	58,08
	Αττική	21	54,21
	Ήπειρος	7	26,07
	Total	97	
Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης από αποτελέσματα	Θεσσαλία	54	49,48
	Κεντρική Μακεδονία	9	55,89
	Δυτική Μακεδονία	6	55,33
	Αττική	21	48,40
	Ήπειρος	7	32,79
	Total	97	

Kruskal Wallis Test

Test Statistics^{a,b}

	Ενήμεροι υπηρεσιών	Πρόσβαση	Χώροι ΚΤΕΟ
Chi-Square	2,613	6,838	6,862
df	4	4	4
Asymp. Sig.	,625	,145	,143

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Test Statistics^{a,b}

	Εξοπλισμός	Ευπρέπεια ελεγκτών	Ευγένεια Ελεγκτών
Chi-Square	7,008	5,910	13,099
df	4	4	4
Asymp. Sig.	,135	,206	,011

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Test Statistics^{a,b}

	Ενδιαφέρον προσωπικού ΚΤΕΟ	Προσοχή υπευθύνου	Προσοχή ελεγκτών
Chi-Square	10,285	8,408	9,393
df	4	4	4
Asymp. Sig.	,036	,078	,052

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Test Statistics^{a,b}

	Εμπιστοσύνη των πελατών προς τους ελεγκτές	Προσαρμογή υπηρεσιών	Επιείκεια στον τεχνικό έλεγχο
Chi-Square	3,722	3,434	5,665
df	4	4	4
Asymp. Sig.	,445	,488	,226

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Test Statistics^{a,b}

	Ικανοποίηση πελατών από τις παρεχόμενες Υπηρεσίες	Ανταπόκριση κόστους παραβόλου	Ενημέρωση για τη διάρκεια του τεχνικού ελέγχου
Chi-Square	3,216	3,595	4,748
df	4	4	4
Asymp. Sig.	,522	,464	,314

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Test Statistics^{a,b}

	Συμβολή ΔΟΠ στην ωφελιμότητα του τεχνικού ελέγχου	Εξάρτηση αποτελεσμάτων από καλή προαίρεση ελεγκτών	Εξάρτηση μελλοντικής προτίμησης από αποτελέσματα
Chi-Square	3,162	7,029	3,620
df	4	4	4
Asymp. Sig.	,531	,134	,460

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

B.1.7 Ικανοποίηση πελατών από την ευγένεια του προσωπικού * Περιφέρεια

Mann-Whitney U Test**Ranks**

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ευγένεια Ελεγκτών	Θεσσαλία	54	34,13	1843,00
	Αττική	21	47,95	1007,00
	Total	75		

Test Statistics^a

	Ευγένεια Ελεγκτών
Mann-Whitney U	358,000
Wilcoxon W	1843,000
Z	-2,613
Asymp. Sig. (2-tailed)	,009

a. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Mann-Whitney U Test

Ranks

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ευγένεια Ελεγκτών	Αττική	21	13,55	284,50
	Στερεά Ελλάδα	3	5,17	15,50
	Total	24		

Test Statistics^a

	Ευγένεια Ελεγκτών
Mann-Whitney U	9,500
Wilcoxon W	15,500
Z	-2,118
Asymp. Sig. (2-tailed)	,034

a. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Mann-Whitney U Test

Ranks

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ευγένεια Ελεγκτών	Κεντρική Μακεδονία	9	9,61	86,50
	Αττική	21	18,02	378,50
	Total	30		

Test Statistics^a

	Ευγένεια Ελεγκτών
Mann-Whitney U	41,500
Wilcoxon W	86,500
Z	-2,573
Asymp. Sig. (2-tailed)	,010

a. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

B.1.8 Ικανοποίηση πελατών από το ενδιαφέρον των ελεγκτών κατά τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος * Περιφέρεια

Mann-Whitney U

Ranks

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ενδιαφέρον προσωπικού ΚΤΕΟ	Θεσσαλία	54	35,76	1931,00
	Αττική	21	43,76	919,00
	Total	75		

Test Statistics^a

	Ενδιαφέρον προσωπικού ΚΤΕΟ
Mann-Whitney U	446,000
Wilcoxon W	1931,000
Z	-1,533
Asymp. Sig. (2-tailed)	,125

a. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Mann-Whitney U

Ranks

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ενδιαφέρον προσωπικού ΚΤΕΟ	Θεσσαλία	54	32,85	1774,00
	Κεντρική Μακεδονία	9	26,89	242,00
	Total	63		

Test Statistics^a

	Ενδιαφέρον προσωπικού ΚΤΕΟ
Mann-Whitney U	197,000
Wilcoxon W	242,000
Z	-,961
Asymp. Sig. (2-tailed)	,337

a. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

B.1.9 Ικανοποίηση πελατών από την προσοχή των ελεγκτών κατά τον τεχνικό έλεγχο του οχήματος * Περιφέρεια

Mann-Whitney U

Ranks

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Προσοχή ελεγκτών	Θεσσαλία	54	37,41	2020,00
	Αττική	21	39,52	830,00
	Total	75		

Test Statistics^a

	Προσοχή ελεγκτών
Mann-Whitney U	535,000
Wilcoxon W	2020,000
Z	-,411
Asymp. Sig. (2-tailed)	,681

a. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Mann-Whitney U

Ranks

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Προσοχή ελεγκτών	Κεντρική Μακεδονία	9	13,50	121,50
	Αττική	21	16,36	343,50
	Total	30		

Test Statistics^a

	Προσοχή ελεγκτών
Mann-Whitney U	76,500
Wilcoxon W	121,500
Z	-,882
Asymp. Sig. (2-tailed)	,378
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,422 ^b

a. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

b. Not corrected for ties.

B.2 Αποτελέσματα Στατιστικών Αναλύσεων Ερωτηματολογίου Τύπου Β

B.2.1 Μεγάλος χρόνος εξυπηρέτησης ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ * Ηλικία

Mann-Whitney U Test

Ranks					
		Ηλικία	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Μεγάλος αναμονής	χρόνος	ηλικία μικρότερη των 30	3	4,50	13,50
		ηλικία μεγαλύτερη των 50	21	13,64	286,50
		Total	24		

Test Statistics ^a	
	Μεγάλος χρόνος αναμονής
Mann-Whitney U	7,500
Wilcoxon W	13,500
Z	-2,156
Asymp. Sig. (2-tailed)	,031

a. Grouping Variable: Ηλικία

Mann-Whitney U Test

Ranks					
		Ηλικία	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Μεγάλος αναμονής	χρόνος	ηλικία 31 έως 40	27	20,96	566,00
		ηλικία μεγαλύτερη των 50	21	29,05	610,00
		Total	48		

Test Statistics^a

		Μεγάλος χρόνος αναμονής
Mann-Whitney U		188,000
Wilcoxon W		566,000
Z		-2,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,037

a. Grouping Variable: Ηλικία

B.2.2 Αναξιόπιστα αποτελέσματα ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ * Μορφωτικό επίπεδο

Mann-Whitney U Test

Ranks				
	Μορφωτικό Επίπεδο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Αναξιόπιστα αποτελέσματα	Λύκειο	27	21,61	583,50
	ΤΕΙ	20	27,23	544,50
	Total	47		

Test Statistics^a

		Αναξιόπιστα αποτελέσματα
Mann-Whitney U		205,500
Wilcoxon W		583,500
Z		-1,942
Asymp. Sig. (2-tailed)		,052

a. Grouping Variable: Μορφωτικό Επίπεδο

Mann-Whitney U Test

Ranks				
	Μορφωτικό Επίπεδο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Αναξιόπιστα αποτελέσματα	Λύκειο	27	20,56	555,00
	ΑΕΙ	19	27,68	526,00
	Total	46		

Test Statistics^a

Αναξιόπιστα αποτελέσματα	
Mann-Whitney U	177,000
Wilcoxon W	555,000
Z	-2,375
Asymp. Sig. (2-tailed)	,018
a. Grouping Variable: Μορφωτικό Επίπεδο	

Mann-Whitney U Test

Ranks				
	Μορφωτικό Επίπεδο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Αναξιόπιστα αποτελέσματα	Διδακτορικό	4	3,00	12,00
	IEK	4	6,00	24,00
	Total	8		

Test Statistics^a

Αναξιόπιστα αποτελέσματα	
Mann-Whitney U	2,000
Wilcoxon W	12,000
Z	-1,984
Asymp. Sig. (2-tailed)	,047
a. Grouping Variable: Μορφωτικό Επίπεδο	

Mann-Whitney U Test**Ranks**

	Μορφωτικό Επίπεδο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Αναξιόπιστα αποτελέσματα	Λύκειο	27	14,69	396,50
	IEK	4	24,88	99,50
	Total	31		

Test Statistics^a

Αναξιόπιστα αποτελέσματα	
Mann-Whitney U	18,500
Wilcoxon W	396,500
Z	-3,036
Asymp. Sig. (2-tailed)	,002

a. Grouping Variable: Μορφωτικό Επίπεδο

B.2.3 Έλλειψη εμπιστοσύνης στους ελεγκτές ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ * Μορφωτικό επίπεδο

Mann-Whitney U Test

Ranks

	Μορφωτικό Επίπεδο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές	Λύκειο	27	20,67	558,00
	ΑΕΙ	19	27,53	523,00
	Total	46		

Test Statistics^a

	Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές
Mann-Whitney U	180,000
Wilcoxon W	558,000
Z	-2,101
Asymp. Sig. (2-tailed)	,036

a. Grouping Variable: Μορφωτικό Επίπεδο

Mann-Whitney U Test

Ranks

	Μορφωτικό Επίπεδο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές	Λύκειο	27	14,80	399,50
	ΙΕΚ	4	24,13	96,50
	Total	31		

Test Statistics^a

	Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές
Mann-Whitney U	21,500
Wilcoxon W	399,500
Z	-2,495
Asymp. Sig. (2-tailed)	,013

a. Grouping Variable: Μορφωτικό Επίπεδο

Mann-Whitney U Test

Ranks				
	Μορφωτικό Επίπεδο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές	Μεταπτυχιακό	26	14,42	375,00
	IEK	4	22,50	90,00
	Total	30		

Test Statistics^a

	Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές
Mann-Whitney U	24,000
Wilcoxon W	375,000
Z	-2,045
Asymp. Sig. (2-tailed)	,041

a. Grouping Variable: Μορφωτικό Επίπεδο

Mann-Whitney U Test

Ranks				
	Μορφωτικό Επίπεδο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές	Διδακτορικό	4	3,00	12,00
	IEK	4	6,00	24,00
	Total	8		

Test Statistics^a

	Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές
Mann-Whitney U	2,000
Wilcoxon W	12,000
Z	-1,984
Asymp. Sig. (2-tailed)	,047

a. Grouping Variable: Μορφωτικό Επίπεδο

B.2.4 Οι ημέρες και ώρες λειτουργίας του Δημοσίου ΚΤΕΟ ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ * Λειτουργία Δημοσίου ΚΤΕΟ στην περιοχή

Mann-Whitney U Test

Ranks				
	Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ακατάλληλες ώρες λειτουργίας και ημέρες	Ναι	85	52,26	4442,50
	Δεν γνωρίζω	13	31,42	408,50
	Total	98		

Test Statistics^a	
	Ακατάλληλες ώρες λειτουργίας και ημέρες
Mann-Whitney U	317,500
Wilcoxon W	408,500
Z	-2,539
Asymp. Sig. (2-tailed)	,011

a. Grouping Variable: Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή

B.2.5 Η τοποθεσία του Δημοσίου ΚΤΕΟ ως αιτία μη προσέλευσης σε Δημόσιο ΚΤΕΟ * Λειτουργία Δημοσίου ΚΤΕΟ στην περιοχή

Mann-Whitney U Test

Ranks				
	Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ακαταλληλότητα τοποθεσίας	Ναι	85	54,68	4648,00
	Δεν γνωρίζω	13	15,62	203,00
	Total	98		

Test Statistics^a

	Ακαταλληλότητα τοποθεσίας
Mann-Whitney U	112,000
Wilcoxon W	203,000
Z	-4,728
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή

Mann-Whitney U Test**Ranks**

	Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ακαταλληλότητα τοποθεσίας	Ναι	85	46,95	3990,50
	Όχι	5	20,90	104,50
	Total	90		

Test Statistics^a

	Ακαταλληλότητα τοποθεσίας
Mann-Whitney U	89,500
Wilcoxon W	104,500
Z	-2,220
Asymp. Sig. (2-tailed)	,026

a. Grouping Variable: Δημόσια ΚΤΕΟ στην περιοχή

B.2.6 Ικανοποίηση πελατών * Περιφέρεια**Ranks**

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank
Αναξιόπιστα αποτελέσματα	Θεσσαλία	54	44,04
	Κεντρική Μακεδονία	8	47,38
	Αττική	16	49,22
	Ήπειρος	9	31,50
	Total	87	

Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές	Θεσσαλία	54	44,17
	Κεντρική Μακεδονία	8	49,94
	Αττική	16	48,63
	Ήπειρος	9	29,50
	Total	87	
Αγενείς υπάλληλοι - ελεγκτές	Θεσσαλία	54	48,24
	Κεντρική Μακεδονία	8	37,38
	Αττική	16	45,38
	Ήπειρος	9	22,00
	Total	87	
Ακατάλληλες ώρες λειτουργίας και ημέρες	Θεσσαλία	54	46,52
	Κεντρική Μακεδονία	8	41,88
	Αττική	16	40,84
	Ήπειρος	9	36,39
	Total	87	
Ακαταλληλότητα τοποθεσίας	Θεσσαλία	54	47,07
	Κεντρική Μακεδονία	8	26,00
	Αττική	16	47,56
	Ήπειρος	9	35,22
	Total	87	

Ranks

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank
Μεγάλος χρόνος αναμονής	Θεσσαλία	54	46,00
	Κεντρική Μακεδονία	8	47,94
	Αττική	16	48,88
	Ήπειρος	9	19,83
	Total	87	
Ακαταλληλότητα κτιρίων	Θεσσαλία	54	45,49
	Κεντρική Μακεδονία	8	50,88
	Αττική	16	47,34
	Ήπειρος	9	23,00
	Total	87	

Μη σύγχρονος Εξοπλισμός	Θεσσαλία	54	44,55
	Κεντρική Μακεδονία	8	52,88
	Αττική	16	47,28
	Ήπειρος	9	27,00
	Total	87	
Πιο μεγάλο κόστος	Θεσσαλία	54	44,82
	Κεντρική Μακεδονία	8	48,63
	Αττική	16	45,66
	Ήπειρος	9	32,00
	Total	87	

Kruskal Wallis Test

Test Statistics^{a,b}

	Ακαταλληλότητα κτιρίων	Μη σύγχρονος Εξοπλισμός	Πιο μεγάλο κόστος
Chi-Square	8,597	6,971	3,923
df	3	3	3
Asymp. Sig.	,035	,073	,270

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Kruskal Wallis Test

Test Statistics^{a,b}

	Αναξιόπιστα αποτελέσματα	Μη εμπιστοσύνη στους ελεγκτές	Μεγάλος χρόνος αναμονής
Chi-Square	4,775	5,645	10,096
df	3	3	3
Asymp. Sig.	,189	,130	,018

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Kruskal Wallis Test

Test Statistics^{a,b}

	Αγενείς υπάλληλοι - ελεγκτές	Ακατάλληλες ώρες λειτουργίας και ημέρες	Ακαταλληλότητα τοποθεσίας
Chi-Square	10,359	1,772	6,564
df	3	3	3
Asymp. Sig.	,016	,621	,087

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

B.2.7 Οι ελεγκτές δεν είναι ευγενικοί * Περιφέρεια

Mann-Whitney U

Ranks

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Αγενείς υπάλληλοι - ελεγκτές	Θεσσαλία	54	36,08	1948,50
	Αττική	16	33,53	536,50
	Total	70		

Test Statistics^a

	Αγενείς υπάλληλοι - ελεγκτές
Mann-Whitney U	400,500
Wilcoxon W	536,500
Z	-,463
Asymp. Sig. (2- tailed)	,643

a. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

B.2.8 Οι κτιριακές εγκαταστάσεις δεν είναι επαρκείς * Περιφέρεια

Mann-Whitney U

Ranks

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ακαταλληλότητα κτιρίων	Θεσσαλία	54	30,97	1672,50
	Κεντρική Μακεδονία	8	35,06	280,50
	Total	62		

Test Statistics^a

	Ακαταλληλότητα κτιρίων
Mann-Whitney U	187,500
Wilcoxon W	1672,500
Z	-,638
Asymp. Sig. (2-tailed)	,524

a. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

Mann-Whitney U

Ranks

	Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Ακαταλληλότητα κτιρίων	Θεσσαλία	54	35,10	1895,50
	Αττική	16	36,84	589,50
	Total	70		

Test Statistics^a

	Ακαταλληλότητα κτιρίων
Mann-Whitney U	410,500
Wilcoxon W	1895,500
Z	-,321
Asymp. Sig. (2-tailed)	,748

a. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας

B.2.9 Ο χρόνος αναμονής είναι μεγάλος * Περιφέρεια

Mann-Whitney U

Ranks

		Περιφέρεια Ελλάδας	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Μεγάλος αναμονής	χρόνος	Θεσσαλία	54	34,98	1889,00
		Αττική	16	37,25	596,00
		Total	70		

Test Statistics^a

		Μεγάλος χρόνος αναμονής
Mann-Whitney U		404,000
Wilcoxon W		1889,000
Z		-,403
Asymp. Sig. (2-tailed)		,687

a. Grouping Variable: Περιφέρεια Ελλάδας